FMV

B5FJ-4921-01

富士通パソコンFMV

# サポート&サービスのご案内

期間限定
富士通
オープンカレッジ
2000円分
割引!

P.33

## 重要

### ユーザー登録のお願い

弊社では、お客様一人ひとりによりきめ細やかなサポート&サービスを提供するために、「ユーザー登録」をおすすめしております。
※2010年9月30日までにユーザー登録していただけなかった場合、技術相談のご利用料金はお問い合わせ1件目より有料となりますので、ご注意下さい。

# ユーザー登録番号とパスワード

ユーザー登録が完了した後、お客様のユーザー登録番号とパスワードをこちらにご記入ください。ユーザー登録番号とパスワードは、弊社がご提供するサポートやサービスをご利用いただくときに必要となります。
ユーザー登録番号とパスワードは、大事に保存してください。

| **ユーザー登録番号** | |
|---|---|
| **パスワード** | |

**■FMV-BIBLO LOOX Uシリーズをお使いの方**

このマニュアルで参照しているマニュアルと、本製品に添付されているマニュアルは異なります。また本製品には、サポートツール「サービスアシスタント」が添付されておりません。詳しくは、添付のマニュアルをご覧ください。

**■製品の呼び方について**

このマニュアルでは製品名称を、次のように略して表現しています。

| 製　品　名　称 | このマニュアルでの表記 |
|---|---|
| Windows Vista® Home Premium | Windows Vista Home Premium |
| Windows Vista® Home Basic | Windows Vista Home Basic |
| Windows Vista® Business | Windows Vista Business |
| Microsoft® Internet Explorer® 7 | Internet Explorer 7 または Internet Explorer |
| Microsoft® Office Personal 2007 | Office Personal 2007またはOffice 2007 |
| Microsoft® Office Personal 2007 with Microsoft® Office PowerPoint® 2007 | Office Personal 2007 with PowerPoint 2007またはOffice 2007 |
| Microsoft® Office Professional 2007 | Office Professional 2007 |
| Microsoft® Office PowerPoint® 2007 | PowerPoint 2007 |
| Microsoft® Office Word 2007 | Word 2007 またはWord |
| Microsoft® Office Excel® 2007 | Excel 2007 またはExcel |
| Microsoft® Office Outlook® 2007 | Outlook 2007 |
| ＦＭＶ画面で見るマニュアルＶ1.2 | 画面で見るマニュアル |

その他の製品の正式名称については、『画面で見るマニュアル』→「使い方」→「表記について」→「製品の呼び方について」をご覧ください。

**■商標および著作権について**



**■このマニュアルの記載内容について**

このマニュアルの記載内容は、2007年7月現在のものです。内容については予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承願います。また、ホームページなどの画面例については、情報が更新され、画面の一部やメニューの項目などが異なる場合があります。

# CONTENTS

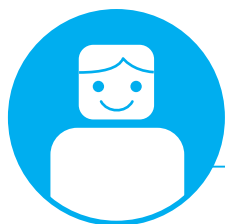
## ユーザー登録・特典

## 困ったとき

### 故障したとき

物理的な破損などあきらかに故障と判断できる場合はこちらへ。
その他の場合は、まず「困ったとき」のSTEP1～4をお読みください。
修理をせずに解決する場合があります。

## 操作指導サービス

## 付　録

# ユーザー登録・特典

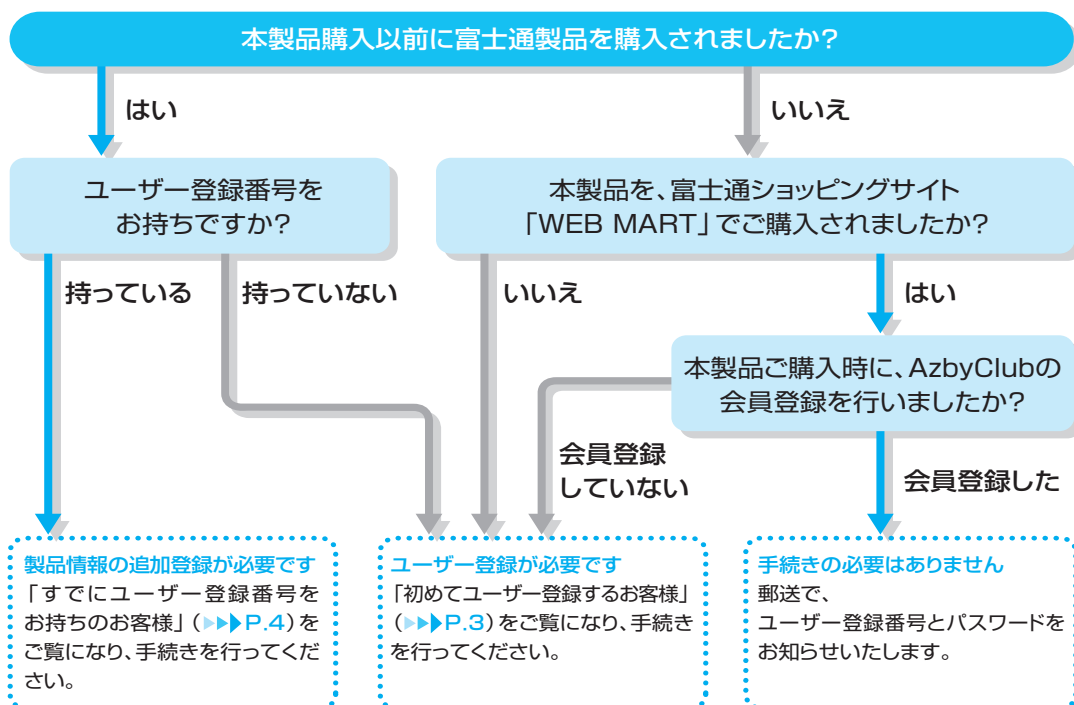
ユーザー登録とは、FMVユーザーとして、お客様の情報および購入された製品の情報を弊社に登録していただくことをいいます。ユーザー登録されたお客様には、お客様専用の**ユーザー登録番号**と**パスワード**を発行いたします。

- ユーザー登録されていない場合、本書に掲載しているサポートやサービスの一部をご利用いただけない場合がありますのでご注意ください。
- ご登録いただく住所は、日本国内のみとさせていただきます。
- ご登録いただいた情報をもとに、「AzbyClub会員規約」で規定された範囲で、アンケートや弊社または弊社の子会社、関連会社もしくは提携会社の製品、サポートやサービスなどのご案内をさせていただく場合があります（受取の中止は随時行えます）。なお、アンケートなどを送付する際に、必要情報を委託先に預託することがあります。

## ユーザー登録されたお客様への特典

「FMVユーザーズクラブAzbyClub（アズビィクラブ）」（▶▶P.6）の会員に自動的に登録されます。AzbyClub会員（入会費・年会費 無料。2年目以降も無料）になると、会員専用のサポート窓口やホームページなどをご利用いただけるようになります。

## ユーザー登録する前に

次の図でユーザー登録が必要か、ご確認ください。

※本製品を、富士通ショッピングサイト「WEB MART」でご購入のお客様は、製品情報の追加登録は不要です。
※ユーザー登録番号をお忘れの場合は、「ユーザー登録番号やパスワードをお忘れになった場合」（▶▶P.5）をご覧になり、手続を行ってください。

## ユーザー登録する時に必要なものを用意する

ユーザー登録を始める前に、このマニュアル以外に次のものを用意してください。

**●保証書**

製品の情報を確認するときに必要になります。
登録後も大切に保管してください。

**●筆記用具**

ユーザー登録が完了した後、お客様のユーザー登録番号とパスワードを控えていただくときに必要になります。控えをとるための欄は、本マニュアル巻頭に用意しております。ぜひご利用ください。

# 初めてユーザー登録するお客様

Check! 富士通ショッピングサイト「WEB MART」でご購入時にAzbyClubの会員登録を行った場合、郵送にてユーザー登録番号とパスワードをお知らせいたします。

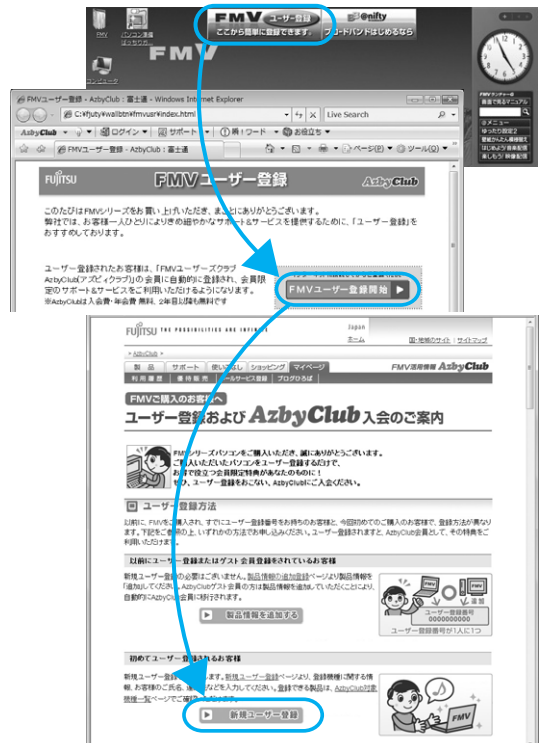
インターネットのFMVユーザー登録専用ホームページからユーザー登録を行います。
手続き完了直後にユーザー登録番号とパスワードが発行されます。

**1** **デスクトップ上の FMV ユーザー登録 を クリックします。**

LOOX-Uシリーズをお使いの方は、（スタート）→「すべてのプログラム」→「FMVユーザー登録」→「FMVユーザー登録」の順にクリックします。

**2** **画面上の説明をお読みになり、FMVユーザー登録開始 をクリックします。**

※インターネットに接続されている場合のみ、専用ページに進むことができます。

**3** **画面上の説明をお読みになり、手続きを行ってください。**

## ホームページによるユーザー登録がご利用できないお客様へ

郵送によるユーザー登録（P.43）を受け付けております。

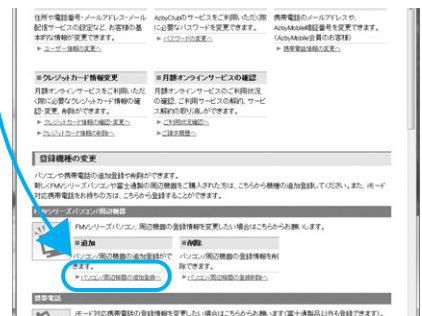
# すでにユーザー登録番号をお持ちのお客様

## 製品情報の追加登録をする

インターネットのマイページから、今回ご購入いただいた製品の情報を追加登録します。

1. インターネットのマイページ（http://azby.fmworld.net/）にアクセスし、ユーザー登録番号とパスワードを入力して「ログイン」をクリックします。

2. ログイン後のページで「登録情報確認・変更」をクリックします。
※もう一度、ユーザー登録番号とパスワードを入力する場合があります。

3. 画面上の説明をお読みになり、手続きを行ってください。

## ユーザー登録情報を変更する

インターネットのマイページ（http://azby.fmworld.net/）にある「登録情報確認・変更」からユーザー登録情報の変更を行います。弊社より、常に最適なサポートやサービスをご提供させていただくため、住所やメールアドレスなどが変更になった場合には、登録情報の更新をお願いいたします。

# ユーザー登録番号やパスワードをお忘れになった場合

インターネットのマイページ(http://azby.fmworld.net/)から、手続きを行います。

## ●ユーザー登録番号を忘れた場合

「登録番号をお忘れの方」から、
ユーザー登録番号とパスワードが確認できます。

## ●パスワードを忘れた場合

「パスワードをお忘れの方」から、
パスワードの再発行手続きを行います。

## ユーザー登録に関するお問い合わせ窓口

通話料無料
受付時間:
9:00~17:00

キューゴーマル フジツー
0120-950-222 ダイヤル  7 をプッシュ

携帯電話,PHS,
海外からはこちら

03-5462-9551
(通話料金お客様負担)

受付時間:9:00~17:00

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。

# AzbyClub会員のためのサポート＆サービス紹介

「FMVユーザーズクラブAzbyClub（アズビィクラブ）」とは、FMVをより楽しく、快適にご利用いただくサービスや情報を提供するための、FMVユーザーの会員組織です。
会員の特典として、次のサポートやサービスをご用意しております。
なお、一部のサポートとサービスをご利用いただく際には、ユーザー登録番号とパスワードが必要となります。

## ホームページでご提供している情報

| マイページ | http://azby.fmworld.net/ |
|---|---|

最新のサポート情報やパソコンの使いこなし方法、パソコンのご利用に役立つ商品など、FMVをより楽しく、安心・便利にご利用いただくための情報をご覧いただけます。

### お一人お一人に合わせた情報をご提供

ご登録いただいた製品に合わせたサポート情報をお使いいただくことができます。また、お客様のスキルや好みに合わせてご利用いただける、さまざまなサービスをご用意しています。

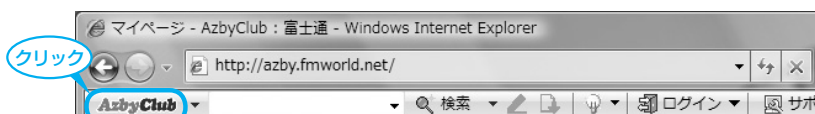
### その他にもサービスいろいろ

インターネット検索や壁紙ダウンロードをはじめ、毎日の天気や地図情報、辞書・翻訳など役立つサービスをとりそろえています。

### ●マイページを便利に使うには

ホームページご利用中に、ユーザー登録番号とパスワードを入力する画面が表示された場合、画面の指示に従って入力していただくと、お客様専用のページが表示され、便利なサービスがご利用いただけます。

### ●マイページへのアクセス方法

Internet Explorerが起動しているときに、AzbyClubツールバーの AzbyClub をクリックします。

上記の方法でマイページが表示されない場合

Internet Explorerが起動しているときに、☆（お気に入り）→「お気に入り」→「富士通 お勧めのサイト」→「FMV活用情報［AzbyClub］」をクリックします。

| 優待販売 | http://azby.fmworld.net/shopping/ |
|---|---|

FMVをより活用できる商品や、暮らしに役立つサービスを提供させていただいております。
AzbyClub会員の方には、ご優待価格でご購入いただける商品を多数ご用意しております。

●富士通純正品、周辺機器

FMVにぴったりの富士通製周辺機器、最新プリンタ、USBフラッシュメモリなど、
周辺機器を多数ご用意しています。

●ソフトウェア、ダウンロードソフトウェア<会員限定3% OFF>

セキュリティ対策、パソコン高速化、デスクトップアクセサリなど、
FMV をより快適にご利用いただくためのソフトウェアをご提供しています。

●音楽CD/DVD、書籍、航空券予約、旅行・宿泊予約など（提携サービス）

毎日の生活に役立つ、楽しく便利なサービスを提供しています。AzbyClub会員の方には、
優待サービスもご用意しています。
・フラワーギフト：5% OFF　[提供：日比谷花壇]
・パソコン関連書籍
　- よくわかるシリーズ：10%OFF　[提供：FOM ダイレクトショップ（富士通オフィス機器）]
　- できるシリーズ：10%OFF　[提供：インプレス]
など

■**FDDユニット（USB）**
【2007年秋冬モデルをご購入の方へ】
**会員特別価格2,980円**（税込）でご提供！〈2008年3月31日まで〉
※2008年4月1日以降及び対象モデル以外の方は、会員価格5,229円（税込）でご提供。

■**「携帯万能for FMV」専用ケーブル**
**会員価格1,900円**（税込）～でご提供。
※FMV添付ソフト「携帯万能for FMV」をご利用いただく場合、本ケーブルが必要となります。

■**Norton Internet Security ／ウイルスバスター 2007**
セキュリティソフトの更新期限が切れる前にウイルス対策を！
月々、料金をお支払いいただくことでずっとあなたのパソコンを守る月額オンラインサービス、マニュアルやプログラムのCD-ROM が入っているパッケージ版、すぐに使えるダウンロード版をご用意しています。

※AzbyClub 会員の方で、インターネット接続環境がない方に限り、FDD ユニットのご購入を電話で受け付けております。
（通話料無料：0120-242-092　平日／ 9:00 ～21:00、土・日・祝日／ 9:00 ～ 17:00）
※価格には送料および手数料は含まれておりません。
※キャンペーン内容や割引特典は、2007 年7 月現在の情報です。

| ブログひろば | http://azby.fmworld.net/bloghiroba/ |
|---|---|

AzbyClub会員の方のブログを、カテゴリ別（趣味/生活/パソコン など）にご紹介しています。
AzbyClub会員のみなさんの交流、情報交換のコーナーとしてご活用いただけます。

### ブログパーツ

ご登録いただいた方限定で、オリジナルブログパーツをご提供しています。

### AzbyClub認定ブログ

ご登録いただいた各ブログは、アクセス数などに応じて選出し、「プラチナブログ」「ゴールドブログ」としてAzbyClubにてご紹介いたします。

## サポート　http://azby.fmworld.net/support/

FMVを使っていて困ったときに役に立つ情報を提供しています。

### ●ウイルス/セキュリティ情報

最新のウイルスやセキュリティについての情報を掲載しています。コンピュータウイルスの予防方法や感染したときの対処方法を紹介しています。

### ●Q&A事例

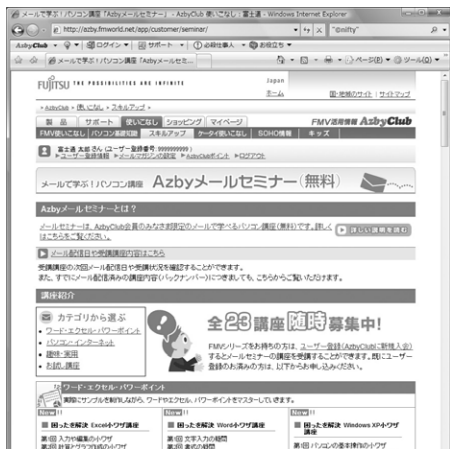
お客様からのお問い合わせが多い質問とその回答を掲載しています。またその他にも、ご利用上でのトラブルや設定、操作に関するQ&Aを検索することができます。

### ●マニュアルやホームページで解決できなかったので問い合わせたい

電話サポート予約などサポート窓口へのお問い合わせに便利なサービスをご用意しています。詳しくは、次のページをご覧ください。

・サポート窓口に相談する（▶▶ P.16）　・メールで問い合わせる（▶▶ P.20）

## 使いこなし　http://azby.fmworld.net/usage/

FMVを使いこなすためのヒントや活用情報を提供しています。

### ●FMV使いこなし

FMVをもっと便利に楽しく使いこなす方法を
わかりやすく説明いたします。
Windows Vistaの基本的な使い方もご紹介しています。

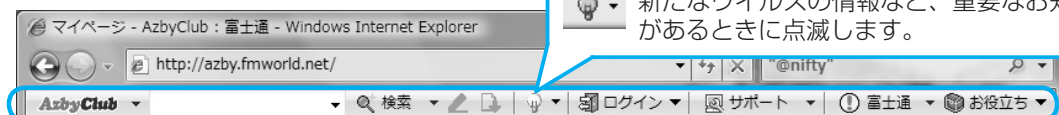
### ●基本操作・スキルアップ

メールで学べるパソコン講座「Azbyメールセミナー」や
タイピング練習コーナーなど、
無料のスキルアップ情報をご提供しています。

### ●操作指導サービス

富士通マイゼミナール（▶▶ P.32）や富士通オープンカレッジ（▶▶ P.33）など、仲間と楽しく学べる各種パソコン教室を会員価格でご案内いたします。

## AzbyClubツールバー

AzbyClubツールバーを使うと、より便利にAzbyClubでご提供しているサポートや使いこなし情報をご利用いただけます。また、多彩な検索機能や、新たなウイルス情報の通知など便利な機能を多数備えています。

ツールバーの操作については、AzbyClubツールバー AzbyClub ▾ の▼をクリックし、「ツールバーの機能ご紹介」をご覧ください。

## AzbyClub メール配信サービス

メールアドレスを登録していただいたお客様には、ご希望により、Eメールで定期的に各種メールマガジンや富士通からのお知らせメール、情報などをお届けするサービスを用意しております。ぜひご利用ください。

**● AzbyClub 通信 ●**

ご購入されたFMVに関する最新サポート情報や各種キャンペーン情報をタイムリーに毎週お届けします。
絵や色を表示でき、より楽しくわかりやすいHTMLメールでお届けするサービスもご用意しています。

**● マル得まーとマガジン ●**

富士通ショッピングサイト「WEB MART」から、お得な情報満載の「マル得まーとマガジン」をお送りします。

**● バースデーメール ●**

お誕生日にお祝いのグリーティングカードをお送りします。
さらにお誕生月だけのお得な特典もご用意しています。

**● フレッシュインフォメール ●**

FMVに添付のソフトウェアや、AzbyClubで購入されたソフトウェアの最新情報をE メールでお届けします。

## AzbyClub ポイントサービス

マイページの「優待販売」コーナーの対象商品や富士通ショッピングサイト「WEB MART」での商品のご購入金額に応じて、AzbyClubポイントが発行されます。

### ●ポイントのご利用方法

AzbyClubでのポイント対象商品をご購入される時の割引や、その他のサービスでご利用いただけます。
AzbyClubポイントサービスを利用する際には、「AzbyClub会員規約」（▶▶ P.39）をご確認の上、ご利用ください。

### ●ポイントの有効期限

ポイント発行日の１年後の月末まで有効となります。
有効期限内にポイントに増減があった場合には、その日を起点にさらに１年間有効になります。

### ●獲得ポイントのご確認方法

お持ちのポイント数と有効期限については、マイページ（http://azby.fmworld.net/）の「ポイント確認」でご確認いただけます。

## Azby テクニカルセンターのご案内

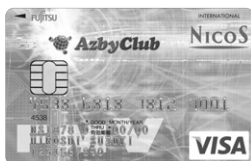
AzbyClub会員専用、24時間・365日注サポートの技術相談窓口です。
お電話やメールでの技術相談をお受けしております。
詳しくは「Azbyテクニカルセンター」（▶▶ P.18）をご覧ください。
注：システムメンテナンスのため、サービスを休止する場合があります。また、サービス内容によって、受付・回答時間が異なる場合があります。

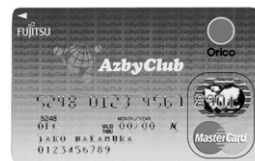
# AzbyClubカードのご案内

| AzbyClubカード入会ホームページ | http://azby.fmworld.net/azbycard/ |
|---|---|

AzbyClubカードは、AzbyClub会員のための特典いっぱいの入会費・年会費無料のカードです。
AzbyClub カードについて詳しくは、上記「AzbyClubカード入会ホームページ」をご覧ください。

**AzbyClub≪NICOS≫カード**

自然派のグリーン

先進派のシルバー

**AzbyClub≪Orico≫カード**

※ AzbyClub ≪NICOS≫ カードは、三菱UFJニコス(株)との提携によりご提供しています。
※ AzbyClub ≪Orico≫ カードは、(株)オリエントコーポレーションとの提携によりご提供しています。

## AzbyClubカードだけの特典

### お得！
Azbyテクニカルセンターの有料電話サポート(P.18)が、1件あたり500円割引

### プレゼント！
新規入会者全員にAzbyClubポイント(P.9)500Pプレゼント

### チャンス！
入会後5ヶ月間のご利用額で、最高 5,000円分のポイントまたはギフトカード進呈！

## AzbyClub《NICOS》カードだけのオリジナル特典

AzbyClub《NICOS》カードには、AzbyClub限定のオリジナル特典があります。

### 安心！
パソコン破損時に10,000円のお見舞金支給※

### お得！
NICOSのポイントサービスが通常の2倍

### サービス充実！
車やオートバイ、家の鍵や水まわりのトラブルなどを24時間365日サポートするサービスをプラスできる

### セレクト！
2種類のカードデザインで、16通りのカードから選べる

※ FMV破損時に、「パソコン修理便」(P.29)および「訪問修理サービス」(P.31)を利用して、修理を行った場合に、10,000円のお見舞金を支給いたします。詳しい条件は、ホームページでご確認ください。

## ●各カードで使えるサービス・保障

それぞれのカードで、オリコカードまたはニコスカードが提供するサービス・保障もご利用いただけます。提携先によって、提供するサービス・保障内容が異なりますので、詳しくはホームページ上でご確認ください。

| | AzbyClub《NICOS》カード | AzbyClub《Orico》カード |
|---|---|---|
| ブランド | VISA、MasterCard | VISA、MasterCard、JCB |
| 保険・保障 | • パソコン破損時に10,000円が支給される「パソコンお見舞保険」<br>• 紛失・盗難に遭ったカードでの不正使用の損害を負担する「カード盗難保険」<br>• ネットセーフティサービス(オンライン取り引きでの不正利用による損害を補償するサービス) | • 国内旅行傷害保障(最高1,000万円まで)が付帯<br>• 海外旅行傷害保障(最高2,000万円まで)が付帯<br>• 紛失・盗難に遭ったカードでの不正使用の損害を負担する「紛失・盗難保障」<br>• シートベルト傷害保障(最高200万円まで)が付帯 |
| ポイント | • カードショッピング1,000円につき2ポイント付与<br>注:ご利用金額に応じ基本ポイントが最大1.5倍にUPします。 | • カードショッピング1,000円につき1スマイル付与<br>注:ご利用金額や内容に応じ最大3.5倍にUPします。 |
| 車 | • 国内・海外レンタカー予約割引サービス<br>• ETC子カード発行(4枚まで無料発行) | • 国内レンタカー予約割引サービス<br>• ETC子カード発行(2枚まで無料発行) |
| 暮らし | • 電話一本でチケットが申し込める「NICOSチケットサービス」<br>• ドライブ時のトラブルをサポートする「ロードアシスタンスサービス」(年会費別途525円)<br>• 家の鍵や水まわりのトラブルをサポートする「ホームアシスタンスサービス」(年会費別途525円) | • 演劇、スポーツ、音楽など、人気のチケットを販売する「オリコチケットサービス」<br>• 検査専門医の検診を郵便で、特別価格で受けられる「遠隔検診サービス」 |
| お問い合わせ | NICOS<br>**三菱UFJニコス株式会社**<br>NICOSコールセンター<br>電話番号<br>(東日本):03-5940-1122<br>(西日本):06-6616-0520<br>受付時間:9:00～17:30<br>(年末年始は除き、年中無休) | Orico<br>**株式会社オリエントコーポレーション**<br>世田谷支店<br>電話番号:03-3410-8131<br>受付時間:9:30 ～ 17:30<br>(土・日、祝日定休)<br>〒154-0004 東京都世田谷区太子堂4-1-1<br>キャロットタワー 17F |

## ●各カードのお申し込み方法

**●ホームページからのお申し込み**

審査・発券までが早い、ホームページからのお申し込みをお勧めします。
「AzbyClub入会ホームページ(http://azby.fmworld.net/azbycard/)」からお申し込みください。

**●入会申込書でのお申し込み**

上記お問い合わせ先までお電話いただき、入会申込書の送付をご依頼ください。

# 困ったとき

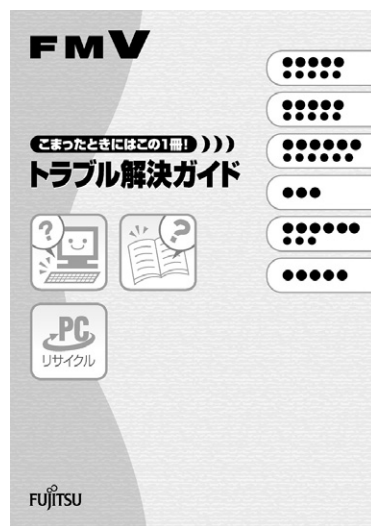
## STEP 1 マニュアルで調べる

### FMV 冊子マニュアルで調べる

**説明している主な内容**

- ●充実のサポート機能で安心・快適
- ●「マイリカバリ」でいざというときも安心
- ●「FMかんたんバックアップ」でバックアップ
- ●Q&A集
- ●パソコンを復元する（リカバリ）
- ●廃棄・リサイクル

パソコンを使っていて、故障かなと思うようなトラブルが発生した場合の対処方法を Q&A 形式で説明しています。
また、自分の好きなタイミングでハードディスクのディスクイメージを作成できるソフトウェア「マイリカバリ」や、定期的なバックアップに使えるソフトウェア「FM かんたんバックアップ」、パソコンをご購入時の状態に戻す方法について説明します。

廃棄・リサイクルについてもこちらをご覧ください。

### FMV 画面で見るマニュアルで調べる

**説明している主な内容**

- ●パソコンの基本
- ●セキュリティ対策
- ●インターネット／Eメール
- ●FMV使いこなし事例集
- ●パソコン本体の取り扱い
- ●周辺機器の接続
- ●添付ソフトウェア一覧
- ●困ったときのQ&A

etc.

役立つ情報が盛りだくさん！

**画面で見るマニュアルの始め方**

（スタート）→
「すべてのプログラム」→
「FMV 画面で見るマニュアル」の順にクリック

# ホームページで調べる

## WEB上で、パソコンに関するトラブルの解決方法を確認！

**AzbyClub サポート**

**http://azby.fmworld.net/support/**

※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。

### 「ウイルス・セキュリティ情報」をチェックする

最新のセキュリティ情報やコンピュータウイルス情報を掲載しています。ご覧いただき、お使いのパソコンを常に最新の状態にしておくことをおすすめします。
また、コンピュータウイルスの予防方法や感染時の対処方法も掲載しています。

### 「よくあるお問い合せ」をチェックする

お客様から寄せられるお問い合せの中でも、特によくあるお問い合せ上位10件に対する回答を掲載しています。
また、Q&A naviをご利用の方によく参照されるQ&A情報もこちらから参照できます。

### 「動画でわかる接続と取り扱い」を見る

「メモリの取り付け・交換」や「PCカードのセット・取り出し」「指紋認証の使い方」など、パソコンの取り扱い方法や周辺機器の接続方法を、わかりやすい動画で説明します。

### 最新のドライバやマニュアルをダウンロードする

最新ドライバや添付ソフト・BIOS・マニュアルのアップデータなどをダウンロードすることができます。

## 「知りたい／困った」を調べる（Q&A navi）

| Q&A navi | http://azby.fmworld.net/qanavi/ |
|---|---|

「Q&A navi」では、キーワードを入力して知りたい情報やトラブルの解決方法を検索できます。
さらに、「パソコンの症状」や「利用目的」から目次をたどっても情報を調べられるので、初心者のお客様でも簡単に回答を見つけられます。
用語の意味が分らなくても、用語解説もあるので安心です。

● キーワードから検索する

CD-ROM　認識しない　［検索］

● パソコンの症状から調べる

例）　無線LANが使えない
　　　パソコンがフリーズする（止まる）
　　　動作が遅くなる

● 利用目的から調べる

例）　メモリを増設したい
　　　テレビを見たい・録画したい
　　　ウイルス・セキュリティ対策をしたい

● カテゴリから調べる

例）　Windows
　　　起動／終了／フリーズ
　　　インターネット／Eメール
　　　ハードウェア

## 「WEB修理相談」で診断する

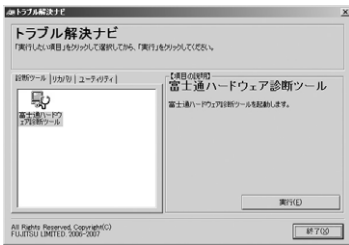
| WEB修理相談 | http://azby.fmworld.net/webpcrepair/ |
|---|---|

● ホームページでパソコンの故障に関する問診を対話形式で行い、トラブルの原因を特定して問題の解決方法を見つけることができます。
● 修理が必要となった場合には、画面からコールバックをお申し込みください。ご希望の日時に富士通パーソナルエコーセンターから修理受け付けのお電話を差し上げます。お問い合わせ前の準備については、「故障したとき」（▶▶ P.28）をご覧ください。

# STEP 3 FMVサポートナビで診断する

## ハードウェア診断ツールでトラブル箇所を特定！

パソコンの調子がおかしいときやWindowsが起動しないときは、
「サポート(Support)ボタン」をワンプッシュ。
「トラブル解決ナビ」で簡単に故障箇所を診断できます。

※TEO、DESKPOWER-EK、BIBLO-LOOXシリーズの「トラブル解決ナビ」ご利用については、
『トラブル解決ガイド』→「充実のサポート機能で安心・快適」をご覧ください。

『FMVサポートナビ』が起動！

## 「トラブル解決ナビ」で診断できるツール

診断時間は5〜10分程度。診断したい箇所も選択できるので、お気軽に診断いただけます。

CPU

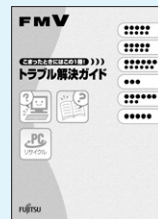
メモリ

ディスプレイ

ハードディスク

CD/DVD

フロッピーディスク

詳しい診断方法や使い方は、
『トラブル解決ガイド』→「Q&A集」→「お問い合わせの前に」
→「パソコンを診断する」をご覧ください。
Windowsの画面が出ない場合の診断方法も併せてご確認いただけます。

# STEP 4 サポート窓口に相談する

2007年7月現在 ※最新の情報はサポートページをご覧ください

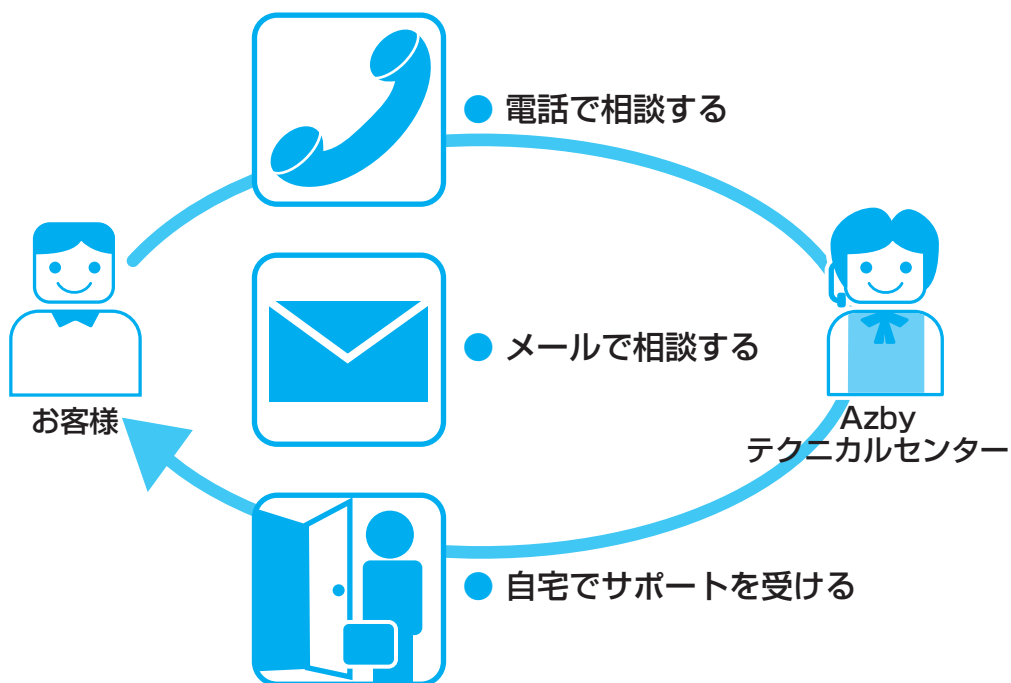
ご相談内容によって、お問い合わせいただく窓口が異なります。
また、お電話以外にメールでもご相談をお受けしていますので、是非ご活用ください。

## パソコンの使い方や技術的なご相談

お客様

● 電話で相談する

● メールで相談する

● 自宅でサポートを受ける

Azby
テクニカルセンター

### 電話で相談する

●ソフトウェアのお問い合わせ先 ▶▶▶ 詳しくはP.21へ

「ワード・エクセルなど（マイクロソフト製品）」「ウイルスセキュリティソフト」「ハガキ作成ソフト」などは、提供会社によって、お問合せ先が異なります。
詳しくは各ソフトウェアサポート窓口にお問合せください。

●電話相談サポート（Azbyテクニカルセンター） ▶▶▶ 詳しくはP.18へ

弊社サポート対象のソフトウェア、パソコンの使い方や技術的なご相談を、サポート担当者がいつでも親切にお受けしています。

## メールで相談する

### ●メールサポート（Azbyテクニカルセンター）

詳しくはP.20へ

お電話口では伝えづらい、自分のペースでじっくり解決したいお客様はメールでご相談ください。24時間・365日お受けいたします。

## 自宅でサポートを受ける

### ●富士通パソコン出張サービス（有料）

詳しくはP.35へ

富士通パソコン出張サービス「PC家庭教師」は、専門スタッフがお客様のご自宅へお伺いし、インターネットの設定やパソコンの基本操作指導、周辺機器の取り付け、トラブル診断などを行います。

# パソコンの故障や修理のご相談

## 電話で修理を申し込む

### ●故障・修理受付窓口（富士通パーソナルエコーセンター）

詳しくはP.28へ

お電話でパソコンの故障や修理に関するご相談をお受けしています。

## 宅配で故障品を集配する

### ●パソコン修理便

詳しくはP.29へ

万が一修理が必要な場合も、ご自宅にお引取りに伺う便利なサービスです。
保証期間内は修理料金も無料です。

# 電話相談サポート（Azbyテクニカルセンター）

サポート担当者が親切にお客様のご相談をお受けいたします。

## お問い合わせの前に確認！

### ユーザー登録はお済みですか？

□ **OK?** ユーザー登録をされると、24時間サポートをご利用いただけます。
登録方法（▶▶ P.2）をご確認ください。

### お問い合せ票は準備されましたか？

□ **OK?** お手持ちのパソコンの型名や製造番号をご記入いただくか、
保証書をご用意ください。記入方法（▶▶ P.45）をご確認ください。

### データのバックアップはお済みですか？

□ **OK?** 大切なデータの予備を保存しておくと、安心です。
バックアップ方法については、『トラブル解決ガイド』
→「「FMかんたんバックアップ」でバックアップ」をご覧ください。

## サポート担当者に相談する

### 電話をかける

音声ガイダンスをご確認の上、窓口番号を選択してください。

**Azbyテクニカルセンター**

| | | |
|---|---|---|
| 24時間365日受付<br>通話料無料 | **0120-950-222**（キューゴーマル フジツー） | ダイヤル ▶▶ 1 をプッシュ |
| 携帯電話,PHS,<br>海外からはこちら | **03-5462-9551**<br>（通話料金お客様負担） | 受付時間：9：00～17：00 |

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。
※受付時間については今後変更する場合があります。

**ご利用料金：お問い合わせ10件目まで無料**
お問い合わせ11件目より　1件あたり2,000円（税込）
AzbyClubカードでのお支払い：1件1,500円（税込）

※お問い合わせ1件は、お電話の回数ではなく、技術相談1項目ごとに1件とカウントいたします。なお、同じご相談内容であれば次回お問い合わせいただく際、件数は加算いたしません。（但し14日以内に限ります）
※有料相談のお問い合わせに関しては、クレジットカードをご利用ください。また、AzbyClubカード（▶▶ P.10）をご利用いただくと、1件につき500円の割引となります。

**フォローメール**
電話でのお問い合わせに関連する参考情報（Q&A情報）がある場合、
ご登録メールアドレスへフォローアップのメールを送信するサービスです。

## 電話相談サポートをご利用いただく際に、ご活用ください

### 電話窓口の混雑状況

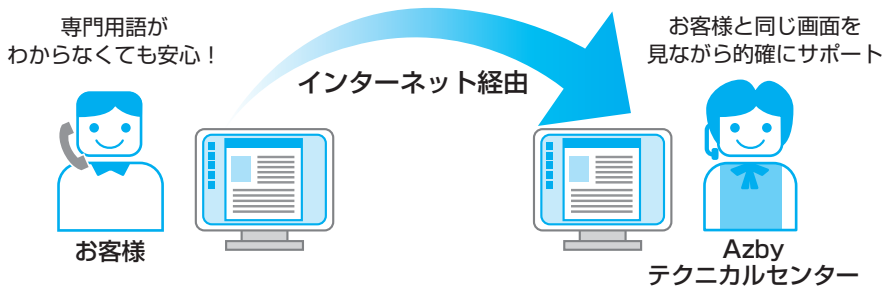
●つながりやすさの状況をホームページで公開しています。電話をおかけになる際にご参考にしてください。

〈混雑状況サンプル〉

| 時間帯 | 0~8時 | 9時 | 10時 | 11時 | 12時 | 13時 | 14時 | 15時 | 16時 | 17~20時 | 20~0時 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 月曜日 | | | | | | | | | | | |
| 火曜日 | | | | | | | | | | | |
| 水曜日 | | | | | | | | | | | |
| 木曜日 | | | | | | | | | | | |
| 金曜日 | | | | | | | | | | | |
| 土曜日 | | | | | | | | | | | |
| 日曜日 | | | | | | | | | | | |

ご確認先　http://azby.fmworld.net/konzatsu/

### リモートサポート

●お客様のパソコン画面を確認しながら問題を解決するサポートです。

※ サポートコール予約にてご予約いただいたお客様に、担当者からご案内するサービスです。

ご案内先　http://azby.fmworld.net/remote/

### サポートコール予約

●お客様の生活スタイルに合わせて、ご希望の日時にお電話を差し上げます。
ホームページで24時間ご予約できます。

ご予約先　http://azby.fmworld.net/callback/

## FAXでサポート情報を取り出す

●お手持ちのFAXに「パソコンが起動しない場合」「画面がおかしい場合」などのチェックポイントなどの情報をお送りします。

### FAX情報サービス

24時間365日受付
通話料無料

キューゴーマル　フジツー
**0120-950-222** ▶▶ ダイヤル  をプッシュ

音声ガイダンスに従い、ご希望の資料番号と#を入力
その後、FAXのスタートボタンを押して、受話器を戻してください。

※初めてご利用いただく際は、「0001（資料番号一覧）」をお取り出しいただき、ご希望の資料番号をご確認ください。

[資料番号（一例）]

| 資料番号 | 資料内容 | 資料番号 | 資料内容 |
|---|---|---|---|
| 0001 | FAX資料番号一覧（インデックス） | 4100 | AzbyClub会員規約 |
| 2305 | Windows Vistaインターネットへの接続方法（有線LAN） | 4200 | 富士通パーソナルコンピュータ修理規定 |
| | | 6110 | お問い合わせ票（▶▶ P.47） |
| 2306 | Windows Vistaインターネットへの接続方法（無線LAN） | 6120 | 修理依頼票（▶▶ P.48） |

## メールサポート（Azbyテクニカルセンター）

●自分のペースでじっくり解決したいお客様にお勧めです。
いつでもお気軽にお問い合わせできて、午前中いただいたご質問は当日中に回答します。

※ご質問内容により、回答が前後する場合や回答までに日数がかかる場合があります。

お問い合せ先　http://azby.fmworld.net/mailsupport/

**ご利用料金：お問い合わせ何度でも 無料**
ただし、Refreshed PCに関する問い合わせは、有料となります。
お問い合わせ１件あたり2,000円（税込）
AzbyClubカードでのお支払い：１件1,500円（税込）

# ソフトウェアのお問い合わせ先

お使いの機種により添付されているソフトウェアは異なります。
ソフトウェアのお問い合わせ先は各ソフトウェア提供会社をご確認のうえ、お問い合わせください。

## こんなときはこちらにお問い合わせを

| 分類 | ソフトウェア | お問い合わせ先 | 参照 |
| --- | --- | --- | --- |
| テレビ関連 | ジーガイド G-GUIDE<br>デジタルテレビボックス DigitalTVbox<br>モバイルテレビ Mobile TV<br>マイメディア MyMedia<br>おすすめ番組ガジェット | 富士通株式会社<br>Azbyテクニカルセンター | P.18 |
| マイクロソフト製品 | ワード Word 2007<br>エクセル Excel 2007<br>アウトルック Outlook 2007<br>パワーポイント Power Point 2007 | マイクロソフト株式会社<br>(Office 2007をご覧ください。) | P.24 |
| | インターネット エクスプローラ Internet Explorer<br>ウィンドウズ Windows メール<br>ウィンドウズ メディア プレーヤー Windows Media Player | 富士通株式会社<br>Azbyテクニカルセンター | P.18 |
| ウイルスセキュリティソフト | ノートン インターネット セキュリティ Norton Internet Security | 株式会社シマンテック<br>シマンテック・テクニカル・サポートセンター | P.24 |
| | ウイルスバスター | トレンドマイクロ株式会社<br>ウイルスバスターサービスセンター | P.25 |
| ハガキ作成 | 筆ぐるめ | 富士ソフト株式会社<br>インフォメーションセンター | P.27 |
| | 筆まめベーシック | 株式会社クレオ<br>クレオインフォメーションセンター | P.27 |
| FeliCaポート対応ソフトウェア | エディ ビューワー Edy Viewer | ビットワレット株式会社　Edy緊急ダイヤル | P.23 |
| | エリオ ディーユーアールエル eLIO D-URL | 株式会社ソニーファイナンスインターナショナル<br>カードセンター | P.23 |
| | 上記ソフトウェア以外 | 株式会社ジャストシステム<br>ジャストシステムサポートセンター | P.25 |

## 弊社でサポートを行うソフトウェア

次のソフトウェアは、弊社がサポートいたします。
「電話相談サポート（Azbyテクニカルセンター）」（▶▶▶ P.18）にお問い合わせください。

- 3D MediaSurfing（スリーディ メディア サーフィン）
- @ＦＴＰ（アット エフティーピー）
- @フォトレタッチ（アット）
- @メール（アット）
- @メニュー（アット）
- @映像館（アット）
- ATLAS翻訳パーソナル LE（アトラス）
- AzbyClubガジェット（アズビィ クラブ）
- DigitalTVbox（デジタルテレビボックス）
- DVD MovieWriter（ディーブイディー ムービーライター）
- Easy Media Creator（イージー メディア クリエーター）
- Finger Flower（フィンガー フラワー）
- FMVサポートナビ
- FMVユーザー登録
- FMVランチャー
- FMVランチャーガジェット
- FM トランスミッター設定
- FM かんたんインストール
- FM かんたんバックアップ
- Fujitsu Display Manager（ディスプレイ マネージャ）
- G-GUIDE（ジー ガイド）
- Mobile TV（モバイル テレビ）
- MyMedia（マイメディア）
- OmniPass（オムニパス）
- PC乗換ガイド
- Plugfree NETWORK（プラグフリー ネットワーク）
- PowerUtility - スケジュール機能（パワー ユーティリティ）
- PowerUtility - リモート管理機能（パワー ユーティリティ）
- Shock Sensor Utility（ショック センサー ユーティリティ）
- ＷｉｎＤＶＤ（ウィン ディーブイディー）
- ランプオフ設定
- アップデートナビ
- あざやかウィンドウ設定
- インターネット移行アシスタント
- うれしレシピ
- おすすめ番組ガジェット
- お手入れナビ
- 壁紙かんたん模様替え
- 画面で見るマニュアル
- かんたんバックアップレスキュー
- キーボード収納設定
- ゲーム
- 電卓
- パソコン準備ばっちりガイド
- ハードディスクデータ消去
- 付箋
- ペイント
- マイリカバリ
- メールソフト切り替えツール
- メモ帳
- ゆったり設定2
- リモコンマネージャー
- ワードパッド
- ワンタッチボタン設定
- Internet Explorer（インターネット エクスプローラ）
- Windows カレンダー（ウィンドウズ）
- Windows フォトギャラリー（ウィンドウズ）
- Windows ムービーメーカー（ウィンドウズ）
- Windows メール（ウィンドウズ）
- Windows モビリティ センター（ウィンドウズ）
- Windows Journal（ウィンドウズ ジャーナル）
- Windows Media Center（ウィンドウズ メディア センター）
- Windows Media Player（ウィンドウズ メディア プレーヤー）
- Windows Vista Home Premium（ウィンドウズ ビスタ ホーム プレミアム）
- Windows Vista Home Basic（ウィンドウズ ビスタ ホーム ベーシック）
- Windows Vista Business（ウィンドウズ ビスタ ビジネス）

## サポート対象外のソフトウェア

次のソフトウェアは、各ソフトウェア提供会社により無償で提供されている製品のため、
ユーザーサポートはございません。ご了承ください。

Adobe® Reader™（アドビ リーダー）／Adobe Flash™ Player（アドビ フラッシュ プレーヤー）／Java SE Runtime Environment（ジャバ ランタイム エンバイロメント）

## 各ソフトウェア提供会社がサポートするソフトウェア

次のソフトウェアは、各ソフトウェア提供会社がサポートいたします。
お問い合わせ先についてお間違えのないよう、お確かめのうえお問い合わせください。

2007年7月現在

| 記号 | ソフトウェア | 提供会社・お問い合わせ先 |
|---|---|---|
| | アットニフティー<br>**@niftyでブロードバンド** | **ニフティ株式会社**<br>@niftyブロードバンド導入ご相談窓口＜入会案内＞<br>電話：0120-50-2210（通話料無料 ゴー！ニフティ）<br>受付時間：9:00 ～ 22:00（毎日）　※携帯電話・PHS着信可<br>@niftyサービスセンター<br>＜テクニカルサポート／@nifty サービス全般・技術的な内容について＞<br>電話：0120-818-275（携帯・PHS・海外の場合：03-5753-2373）<br>受付時間：9:00 ～ 21:00（毎日）<br>URL：http://www.nifty.com/support/madoguchi/ |
| A | エーオーエル<br>**AOLオンライン入会** | **イー・アクセス株式会社**　AOLメンバーサポートセンター<br>電話：0120-275-265（携帯電話・PHS・海外の場合：03-5400-9600）<br>FAX：0120-379-930（自動応答のFAXサービスです／個別の応対はしていません）<br>受付時間：10:00～19:00（年中無休）<br>URL：http://www.jp.aol.com/<br>Eメール：次のURLのフォームより送信ください<br>http://support.aol.co.jp/mail/index.html |
| | アークソフト ウェブカム<br>**ArcSoft WebCam**<br>コンパニオン<br>**Companion** | **アークソフト株式会社**　テクニカルサポート<br>電話：0570-060655（ナビダイアル）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～18:00（土・日・祝祭日を除く）<br>URL：http://www.arcsoft.jp/en/support/<br>Eメール：support@arcsoft.jp |
| B | ビーディー ムービーアルバム<br>**BD-MovieAlbum** | **松下電器産業株式会社**　Panasonicソフトウェアサポート窓口<br>電話：0120-853-334　携帯電話の場合：0570-087-555(通話料金お客様負担)<br>受付時間：9:00 ～ 20:00（年中無休）<br>URL：http://panasonic.jp/support/software/ |
| | ビッグローブ<br>**BIGLOBEで光ブロードバンド** | **NECビッグローブ株式会社**　BIGLOBEカスタマーサポート インフォメーションデスク<br>電話：0120-86-0962（携帯電話・PHS・CATV電話の場合：03-3947-0962）<br>受付時間：9:00 ～ 21:00（365日）<br>BIGLOBEインフォメーションダイヤル（FAX情報サービス）<br>札幌：011-233-6120　東京：03-5972-5488　名古屋：052-454-2455<br>大阪：06-6306-9899　福岡：092-483-6773<br>URL：https://my.sso.biglobe.ne.jp/support/index.html<br>Eメール：次のURLのフォームより送信ください<br>http://support.biglobe.ne.jp/ask/info-mail.html |
| E | エディ ビューワー<br>**Edy Viewer** | **ビットワレット株式会社**　Edy救急ダイヤル<br>電話：0570-081-999(ナビダイヤルを利用できない場合：03-6420-5699)<br>受付時間：月～金／ 9:30～19:00、土・日・祝祭日／ 10:00～18:00<br>（1／1～1／3と毎年2月第1日曜日を除く）<br>※年末年始の営業時間は祝日と同じになる場合がございます。 |
| | エリオ ディーユーアールエル<br>**eLIO D-URL** | **株式会社ソニーファイナンスインターナショナル**　カードセンター<br>電話：0570-00-4156(ナビダイヤル)を利用できない場合:018-888-9824<br>受付時間：9:30～17:30（年末年始を除く）<br>URL：http://www.sonyfinance-card.com/ |
| F | フリップビューア<br>**FlipViewer** | **イーブック・システムズ株式会社**　技術・サポート部<br>URL：http://www.ebooksystems.co.jp/support/<br>Eメール：fv-support@ebooksystems.co.jp |
| G | ゲームパック<br>**GAMEPACK2007F** | **ダットジャパン株式会社**　ユーザサポートセンター<br>電話：011-716-5310　FAX：011-716-5350<br>受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・年末年始を除く）<br>URL：http://www.datt.co.jp/　Eメール：support@datt.co.jp |

| | ソフト名 | 問い合わせ先 |
|---|---|---|
| H | エイチディー ライター<br>**HD Writer for fujitsu** | **松下電器産業株式会社** Panasonicソフトウェアサポート窓口<br>電話：0120-853-334 携帯電話の場合：0570-087-555（通話料金お客様負担）<br>受付時間：9:00 ～ 20:00（年中無休）<br>URL：http://panasonic.jp/support/software/ |
| I | アイ<br>**i -フィルター** | **デジタルアーツ株式会社** サポートセンター<br>電話：月～金／ 03-3580-5678、土・日・祝祭日／ 0570-00-1334<br>受付時間：月～金／ 10:00 ～ 18:00 土・日・祝祭日／ 10:00 ～ 20:00<br>（年末年始を除く）<br>URL：https://sec2.daj.co.jp/userform/ask/form.htm<br>Eメール：p-support@daj.co.jp<br>30日間の試用期間中、サポートいたします。 |
| M | メディアショー<br>**Medi@Show** | **サイバーリンク株式会社** サイバーリンク・カスタマーサポート<br>電話：0570-080-110<br>受付時間：10:00 ～ 13:00、14:00 ～ 17:00<br>（土・日・祝祭日・弊社指定休業日を除く）<br>URL：http://www2.cli.co.jp/msclub/ |
| N | ノートン インターネット セキュリティ<br>**Norton Internet Security** | **株式会社シマンテック** シマンテック・テクニカル・サポートセンター<br>・本センターは技術的なお問い合わせ用の窓口です。<br>・ご利用期間は更新期間（90日間）となります。<br>・更新サービス延長を申込をいただくと、引き続き本サポートをご利用いただけます。<br>製品別サポートページ URL：http://symss.jp<br>・更新サービス延長のお申し込みは、サポートセンターとは異なるお問い合わせ先になります。<br>シマンテック・ストア URL：http://www.symantecstore.jp/users.asp |
| O | オフィス<br>**Office 2007** | **マイクロソフト株式会社**<br>電話：03-5354-4500（東京） 06-6347-4400（大阪）<br>セットアップ、インストールに関するお問い合わせ：<br>受付時間：月～金／ 9:30 ～ 12:00、13:00 ～ 19:00 土・日／ 10:00 ～ 17:00<br>（祝祭日・年末年始・弊社指定休業日は除く）<br>基本操作に関するお問い合わせ：<br>受付時間：月～金／ 9:30 ～ 12:00、13:00 ～ 19:00 土／ 10:00 ～ 17:00<br>（日・祝祭日・年末年始・弊社指定休業日を除く）<br>URL：http://support.microsoft.com/<br>・お問い合わせの際には、プロダクトIDが必要です。<br>・セットアップ、インストールに関するお問い合わせについては、件数限定はありません。<br>・基本操作に関するお問い合わせについては、4インシデント（インシデント＝問題解決の件数）まで無料です。それ以降は有料となります。 |
| P | ペンプラス<br>**PenPlusパーソナル for FMV** | **有限会社プラスソフト** ペンプラスサポートセンター<br>電話：048-290-6140 FAX：048-290-6141<br>受付時間：10:00～17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>URL：http://www.plussoft.co.jp/support/ Eメール：penplus@plussoft.co.jp |
| S | エスディー ビデオライター<br>**SD-VideoWriter** | **松下電器産業株式会社** Panasonicソフトウェアサポート窓口<br>電話：0120-853-334 携帯電話の場合：0570-087-555（通話料金お客様負担）<br>受付時間：9:00 ～ 20:00（年中無休）<br>URL：http://panasonic.jp/support/software/ |
| | ソネット<br>**So-netサービス紹介** | **ソネットエンタテインメント株式会社** So-netインフォメーションデスク<br>電話：0570-00-1414<br>携帯電話の場合：（通話料金お客様負担）<br>札幌 011-711-3765、仙台 022-256-2221、東京 03-3513-6200、<br>名古屋 052-819-1300、大阪 06-6577-4000、広島 082-286-1286、<br>福岡 092-624-3910<br>受付時間：9:00～21:00（年中無休）<br>URL：http://www.so-net.ne.jp/support/ Eメール：info@so-net.ne.jp<br>・お客さまのご要望に正確かつ迅速に対応するため、通話内容を録音させていただいております。対応終了後、消去いたします。<br>・お問い合わせの際は、番号をよくお確かめください。 |

| | 製品名 | お問い合わせ先 |
|---|---|---|
| Y | **Yahoo! BBサインアップ** | **ヤフー株式会社**<br>ソフトウェアの動作に関するお問い合わせ先はございません。<br>新規入会に関しての問合せは、新規Yahoo! BB申し込み受付センターで承っております。<br>電話：0120-33-4546<br>受付時間：10:00～21:00<br>Eメール：ybb-info@mail.yahoo.co.jp |
| あ行 | **ウイルスバスター** | **トレンドマイクロ株式会社**　ウイルスバスターサービスセンター<br>電話：0570-01-9610<br>受付時間：9:30～17:30（年中無休）<br>・「0570」から始まる電話番号はナビダイヤルと呼ばれる、NTTコミュニケーションズ（株）のサービス名称です。<br>・上記ナビダイヤルは東京、大阪、九州に着信し、通話料はお客様のご負担となります。<br>・PHS、海外からはご利用いただけません。<br>URL：http://www.trendmicro.co.jp/support/<br>Web、携帯共通URL：http://tmqa.jp |
| か行 | **柿木将棋Ⅷ Light** | **株式会社エンターブレイン**　エンターブレインユーザーサポート窓口<br>電話：03-3265-7575<br>受付時間：11:00～13:00、14:00～18:00（土・日・祝祭日を除く）<br>URL：http://www.enterbrain.co.jp/game_site/kakinoki/support.html |
| | **かざしてナビ**<br>**FeliCa Secure Client**<br>**FeliCaブラウザエクステンション**<br>**FeliCaポート自己診断**<br>**SFCard Viewer**<br>**かんたん登録**<br>**シンプルログオン** | **株式会社ジャストシステム**　ジャストシステムサポートセンター<br>電話：03-5412-3980（東京）　06-6886-7160（大阪）<br>受付時間:月～金／ 10:00～19:00、<br>土・日・祝祭日／ 10:00～17:00（弊社特別休業日を除く）<br>URL：http://support.justsystem.co.jp/ |
| | **学研 カタカナ新語辞典** | **株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部<br>電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | **学研新世紀ビジュアル百科辞典** | **株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部<br>電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | **学研 ニューワイド学習百科事典** | **株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部<br>電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | **学研 パーソナル統合辞典**<br>**・学研 パーソナル英和辞典**<br>**・学研 パーソナル現代国語辞典**<br>**・学研 パーソナル版漢字辞典**<br>**・学研 パーソナル和英辞典** | **株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部<br>電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | **学研 四字熟語辞典** | **株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部<br>電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | **かるがるネット** | **株式会社ジーエムエス総合研究所**　かるがるネットサポートセンター<br>電話：03-5777-0670<br>受付時間：9:30～18:30（土・日・祝祭日を除く）<br>URL：http://www.karugaru.net/　　Eメール：info@karugaru.net |

| | | |
|---|---|---|
| か行 | **漢字源** | **株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部<br>電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | **携帯万能** | **株式会社トリスター**　トリスター ユーザーサポート<br>電話：03-5326-3650　FAX：03-5326-3651<br>受付時間：10:00 ～ 22:00（年中無休）<br>URL：http://www.ssitristar.com/bannou/support/<br>Eメール：support-tri@nihon-e.co.jp |
| | **血液サラサラ健康事典** | **株式会社　時事通信出版局**　デジタルコンテンツ担当<br>電話：03-3591-8690<br>受付時間：10:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・年末年始を除く）<br>URL：http://book.jiji.com/igaku2006/　Eメール：igaku@book.jiji.com |
| | **現代用語の基礎知識<br>2007年版** | **株式会社自由国民社**　辞典編集部<br>電話：03-3543-5545（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：9:30 ～ 12:30、13:30 ～ 17:30（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | **研究社 新和英中辞典第５版** | **株式会社研究社**　電子出版室<br>電話：03-3288-7711（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00(土・日・祝祭日を除く)<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください |
| | **研究社 リーダーズ英和辞典<br>第２版** | **株式会社研究社**　電子出版室<br>電話：03-3288-7711（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00(土・日・祝祭日を除く)<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください |
| | **広辞苑第五版** | **株式会社岩波書店**　電子出版編集部<br>電話：03-5210-4082（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| さ行 | **サンリオ タイニーパーク** | **株式会社サンリオ**　ユーザーサポート係り<br>電話：03-3779-8097　FAX：03-3779-8098<br>受付時間：10:00 ～ 13:00、14:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>URL：http://www.sanrio.co.jp/<br>Eメール：contents-support@mailnews.sanrio.co.jp |
| | **時事通信社・家庭の医学** | **株式会社　時事通信出版局**　デジタルコンテンツ担当<br>電話：03-3591-8690<br>受付時間：10:00～17:00（土・日・祝祭日・年末年始を除く）<br>URL：http://book.jiji.com/igaku2006/　Eメール：igaku@book.jiji.com |
| | **水彩LITE**（ライト） | **株式会社NTTデータシステムズ**　水彩サポートセンター<br>電話：03-5434-2908<br>受付時間：10:00～11:30、13:00～17:00(土・日・祝祭日を除く)<br>URL：http://www.nttdata.co.jp/services/suisai/index.html<br>Eメール：suisai@nttdsys.com |
| た行 | **てきぱき家計簿マム** | **テクニカルソフト株式会社**　サポートセンター<br>電話：050-3085-3410　FAX：050-3033-5041<br>受付時間：10:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日・弊社休業日を除く）<br>URL：http://www.softnet.co.jp/support/<br>Eメール：support@softnet.co.jp |

| | | |
|---|---|---|
| な行 | 脳力トレーナー | **株式会社インターチャネル・ホロン**　お客様サポートセンター<br>電話：03-5433-7253<br>受付時間：10：00～17：30（土・日・祝祭日・弊社サポートセンター休業日を除く）<br>URL：http://www.icholon.co.jp/support/index.html<br>Eメール：u-support@icholon.co.jp |
| | 乗換案内 | **ジョルダン株式会社**　業務部<br>電話：03-5369-4055　FAX：03-5369-4064<br>受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>URL：http://norikae.jorudan.co.jp/　Eメール：norikae@jorudan.co.jp |
| は行 | ビッグ・アップル英語辞典 | **株式会社学習研究社**　デジタルコンテンツ事業部<br>電話：03-3493-3286（辞書データについてのお問い合わせ先）<br>受付時間：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00（土・日・祝祭日を除く）<br>辞書のひき方や、辞書ソフトCDViewの使い方については<br>「Azbyテクニカルセンター」（P.18）へお問い合わせください。 |
| | 筆ぐるめ | **富士ソフト株式会社**　インフォメーションセンター<br>電話：03-5600-2551　FAX：03-3634-1322<br>受付時間：9:30 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00<br>（土・日・祝祭日および弊社休業日を除く／ 11月1日から12月30日までは無休）<br>URL：http://info.fsi.co.jp/fgw/　Eメール：users@fsi.co.jp |
| | 筆まめベーシック | **株式会社クレオ**<br>URL：http://fudemame.net/support/（筆まめQ&A・よくある質問集）<br>クレオインフォメーションセンター（お電話、FAX、お手紙でのご質問）<br>電話：03-5977-7400　FAX：03-5977-7720<br>受付時間：10:00 ～ 17:00（日・祝祭日を除く）<br>住所：〒105-0014 東京都港区芝3-24-21　三和ビル4F<br>・平成20年3月31日までの期間中に限りサポートサービスをご利用いただけます。<br>・サポートサービスのご利用には、「シリアルNo.」と「製品ユーザ登録」が必要です。<br>URL：https://product.fudemame.net/bundle/f2007w/<br>・無償サポート期間終了後は、アップグレード製品をお買い上げいただくことで、その製品に付属するサポートサービスを受けることができます。<br>・その他、各種有償サポートをご用意しています。詳しくはホームページをご覧ください。URL：http://fudemame.net/support/support_center.jsp |
| | プロアトラスSV 3 for FUJITSU | **株式会社アルプス社**　カスタマーサポート<br>電話：052-789-1510　FAX：052-789-1570<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝祭日・弊社休業日を除く）<br>URL：http://www.alpsmap.co.jp/support/ |
| | ホームページNinja（ニンジャ） | **株式会社イーフロンティア**　ソフトウェア事業本部品質管理部<br>電話：0570-028-222<br>（IP電話・PHSなどナビダイヤルを利用できない場合：03-5339-3610）<br>受付時間：10:00～12:00、13:00～17:00(土・日・祝祭日・年末年始・夏期休暇・弊社特別休業日を除く。)<br>URL：http://www.e-frontier.co.jp/products/utility/web/hpninja_9/top.html<br>Eメール：support@e-frontier.co.jp |

## 有償サポートについて

ソフトウェアのお問い合わせ先の中には、サポートを有償としている場合がありますので、ご了承ください。

## ご使用にあたって

本ソフトウェア製品の中には第三者のソフトウェア製品が含まれています。お客様の本ソフトウェア製品の使用開始については、お客様が弊社の「ご使用条件」に同意された時点とし、第三者のソフトウェア製品についても同時に使用開始とさせていただきます。
なお、第三者のソフトウェアについては、製品の中に特に記載された契約条件がある場合には、その契約条件に従い、取り扱われるものとします。

# 故障したとき

## 修理を申し込む

「困ったとき」のSTEP1～4で解決できない場合は、修理をお申し込みください。

## 故障・修理受付窓口（富士通パーソナルエコーセンター）

**●お電話でパソコンの故障や修理に関するご相談を24時間・365日お受けしています。**
**●修理をお申し込みの場合には、修理品のお引取り場所やお引取り日を確認させていただきます。**

### お問い合わせ前の準備について

#### 保証書をお手元にご用意ください

FUJITSU 保 証 書

保証開始日 | 保証期間
年 月 日 | 保証開始日より1年間

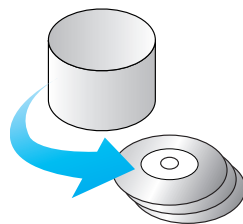
富士通株式会社

- 保証期間は、初めて本体の電源を入れた日（保証開始日）から１年間となります。
- 保証期間内は無料で修理させていただきます。ただし、保証期間内であっても有料修理になる場合がありますので、詳しくは保証書裏面「無料修理規定」をご確認ください。

#### 修理規定をご確認ください

- 弊社では、「富士通パーソナルコンピュータ修理規定」にもとづいて修理を行っております。修理サービスのお申し込み前に、「富士通パーソナルコンピュータ修理規定」（▶▶ P.37）を必ずお読みいただき、ご同意をお願いします。

#### データのバックアップをお取りください

- 修理の際には、リカバリなどにより、ハードディスクに記録されたデータが変化・消失する場合があります。弊社ではいかなる修理の場合においても、お客様データの保証はいたしかねますので、大切なデータは必ずCD/DVDなどの媒体にバックアップをお取りください。
- バックアップ方法については、『トラブル解決ガイド』→「「FMかんたんバックアップ」でバックアップ」をご覧ください。

#### お問い合わせ票／修理依頼票をご用意ください

- お問い合わせや修理を申し込む前にご記入いただくシートです。あらかじめご記入いただきお手元にご用意ください。
- 記入方法については、「お問い合わせ票／修理依頼票の記入方法」（▶▶ P.45）をご覧ください。

#### その他

- お問い合わせの際には、詳細な状況確認のために操作を行なっていただく場合があります。故障機器のお近くでお電話をお願いいたします。
- お客様のお名前やお電話番号をお伺いいたしますが、ご了承ください。
- 修理のために交換した故障部品は、お客様への返却はいたしておりませんのでご了承ください。

## サポート担当者に修理を申し込む

### ●電話をかける

音声ガイダンスをご確認の上、窓口番号を選択してください。

**富士通パーソナルエコーセンター**

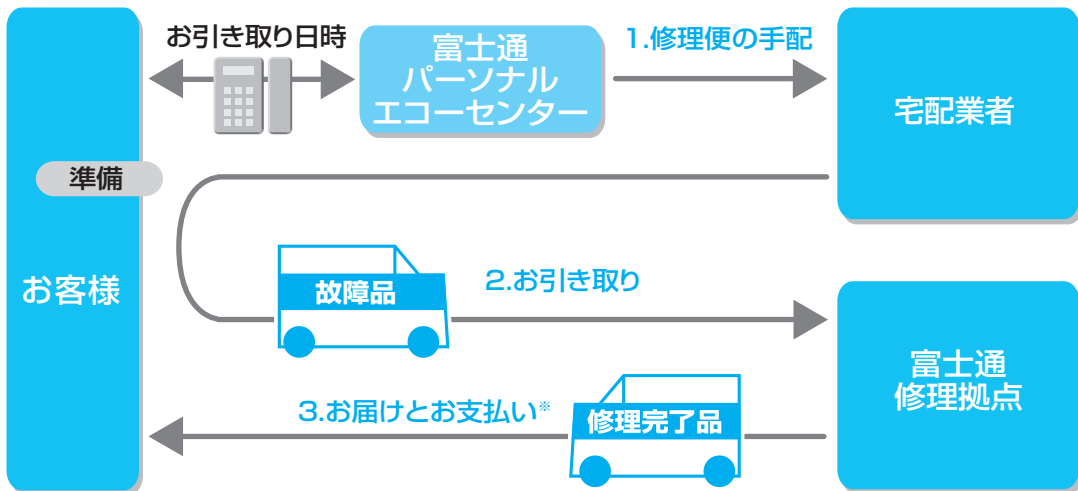
| | | |
|---|---|---|
| 24時間365日受付<br>通話料無料 | 0120-926-220 | ダイヤル 2 をプッシュ |
| 携帯電話,PHS,<br>海外からはこちら | 045-514-2260<br>（通話料金お客様負担） | 受付時間：9：00～17：00 |

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。
※ご購入１ヶ月以内のパソコンは、1「富士通パソコン診断センター」にご相談ください。

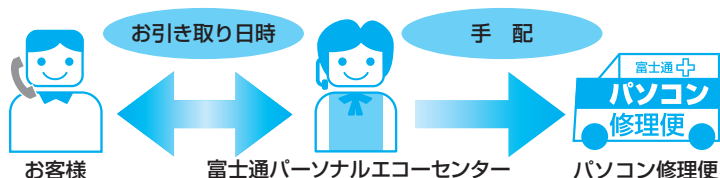
●訪問修理が必要な場合は、「訪問修理サービス（有料）」（P.31）をご案内いたします。

## パソコン修理便

●弊社指定の宅配業者がご自宅へお伺いし、故障品の梱包作業やお引き取りを無料で行ないます。
●梱包箱や梱包材も無料でご用意いたします。
●お引き取りは、お電話による修理受付の翌日以降となります。
●お引取りから修理、お届けまでは約７日間のスピード対応です。

### ●ご利用の流れ

※修理が有料の場合のみ

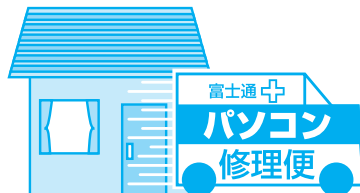
## 1.修理便の手配

パソコンの修理が必要となった場合には、サポート担当者がパソコン修理便の手配をいたします。
その際に、お引き取り日時などをお客様にご相談いたします。

・お引き取り日時は弊社設定の時間帯（365日、9：00～21：00、土・日・祝日も可）の中からお選びいただけます。地域によって異なりますので、詳しくはサポート担当者にご確認ください。

## 2.お引き取り

### ●お引き取り日までの準備

・お引き取り日までにお手元に次のものをご用意ください。

**ご用意いただくもの**
①保証書（保証期間中の場合）
②リカバリディスク
③ご記入済のお問い合わせ票（▶▶▶ P.47）
④ご記入済の修理依頼票（▶▶▶ P.48）

※お引き取り日に故障品と一緒に梱包いたします。

### ●お引き取り日

・宅配業者がご自宅へお伺いして、ご用意いただいた①～④と故障品を梱包いたします。
（玄関先での梱包／お引き取りとなります。）
・宅配業者がお渡しする「お預かり伝票」を大切に保管してください。

### ●お引き取り後

・修理期間中の修理状況は、「修理状況確認サービス」（▶▶▶ P.31）でご確認いただけます。
・故障品引き取り後の修理キャンセルにつきましては、キャンセル料を申し受けいたします。
ご了承ください。

### ●修理期間について

**お引き取りからお届けまで 7日間※で対応します。（土・日・祝日含む）**

※修理の内容によっては、7 日間以上の日数を要する場合があります。また、離島の場合は船便のため、さらに日数がかかります。

・修理が有料の場合は、修理完了後にお届け日時のご連絡を差し上げます。

**修理状況確認サービス**

ホームページと電話から、製品の修理状況、お見積もり金額をご確認いただけます。

○ホームページから確認する

| 修理状況確認サービス | http://azby.fmworld.net/support/pcrepair/ |
|---|---|

※AzbyClub会員登録をされていないお客様は、お預かり伝票の受付番号が必要となります。
※修理状況は、パソコン・携帯電話（iモード、Ezweb、Yahoo!ケータイ）からご確認いただけます。

○電話で確認する

通話料無料 **0120-215-265**（24時間自動音声対応）

※音声ガイダンスに従って操作してください。
※携帯電話からのお問い合わせはできません。ご了承ください。

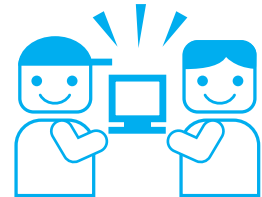
## 3.お届けとお支払い

**●お届け**

修理完了品を玄関先までお届けいたします。配送料無料でお届けいたします。

**●お支払い（修理が有料の場合のみ）**

・修理完了品と引き換えに宅配業者に修理料金を現金でお支払いください。（代金引換払い）

※交通事情などにより、ご指定の日時にお伺いできない場合があります。

## 訪問修理サービス（有料）

弊社指定の修理サービス会社がお客様のご自宅に伺い、修理作業を行うサービスです。

**1.訪問修理の手配**

最寄りの弊社指定の修理サービス会社に訪問修理を手配いたします。
なお、サービスの対象外となる機種もありますので、サポート窓口にてご確認ください。

**2.訪問日時の調整**

修理サービス会社よりお電話を差し上げ、訪問日時を調整いたします。

**3.修理サービス会社の修理担当者が、修理に伺います。**

ご利用料金は、修理作業完了後に、修理担当者へ現金でお支払いください。

| 保証期間内（保証開始日より1年間） | 訪問料金：有料<br>修理料金：無料（保証書記載の「無料修理規定」による） |
|---|---|
| 保証期間外 | 有料 |

# 操作指導サービス

弊社の関係会社が主催する、教育サービスのご案内です。

## 富士通マイゼミナール ［富士通オフィス機器］

| URL | http://www.fom.fujitsu.com/seminar/ |
|---|---|
| お問い合わせ先 | 東京：03-3255-4711　札幌：011-221-0314　仙台：022-267-5011<br>大宮：0120-88-2982　横浜：045-224-2835　名古屋：052-239-1181<br>金沢：076-265-4700　大阪：06-6949-4137　広島：082-567-7201<br>高松：087-812-8111　福岡：0120-42-0103<br>（受付時間9:30 ～12:00、13:00 ～17:00（土・日・祝日を除く）） |

### 富士通マイゼミナール

富士通マイゼミナールは、「2007 Office system」や「Windows Vista」などを中心に全国55会場で定期的に開催しているITリテラシー講座です。
また、インターネットが利用できる環境であれば、いつでも、どこでも、自分のペースで学習できるeラーニングも105コースご提供しております。

| | | | |
|---|---|---|---|
| アプリケーション | Word<br>PowerPoint<br>Visio | Excel<br>Office新機能<br>業務活用 | Access<br>Project |
| インターネット・ホームページ | インターネット&メール | ホームページ作成 | Webアクセシビリティ |
| グラフィックス | 画像作成 | 動画作成 | |
| ネットワーク | ネットワーク | | |
| OS・パソコン入門 | Windows | | |
| セキュリティ・コンプライアンス | セキュリティ | コンプライアンス | |
| ヒューマンスキル | コミュニケーション能力 | ビジネスマナー | 職業人意識 |
| | プレゼンテーション | | |
| 資格 | Microsoft Office Specialist<br>Microsoft Certified<br>Application Specialist<br>パソコン検定 | MOT<br>Webクリエイター<br>日商PC検定 | MCA<br>初級シスアド |
| その他 | 富士通パッケージ | ホームユース | |

**AzbyClub会員向け優待サービス**

**富士通マイゼミナールやeラーニングが10% OFF**

**お勧め講座**

| 講座名 | 富士通マイゼミナール | | eラーニング | |
|---|---|---|---|---|
| | 時間 | 受講料 ※ | 3ヶ月 | 6ヶ月（Q&Aあり） |
| 2007 Office system アップグレード講座 | 6時間 | 21,000円 | | |
| Windows Vista 入門 | 6時間 | 14,700円 | | |
| Word2007 基礎 | 6時間 | 14,700円 | 4,200円 | 12,600円 |
| Excel2007 基礎速習 | 6時間 | 14,700円 | | |
| Excel2007 基礎 | 12時間 | 29,400円 | 4,200円 | 12,600円 |
| ブログを使って簡単ホームページ作成 | 6時間 | 14,700円 | | |

税込み価格で掲載しています。※テキスト代別途

下記URLに割引に必要な発券番号を表示しています。
詳しくは、 講習会　http://www.fom.fujitsu.com/seminar/fmw.html
　　　　　eラーニング　http://www.fom.fujitsu.com/elearning/fmw.html

# 富士通オープンカレッジ ［富士通ラーニングメディア］

| URL | http://www.knowledgewing.com/oc/ |
| --- | --- |
| 通話料無料 | 0120-559-506<br>（受付時間：月～金／ 9:00 ～17:30（土・日・祝日を除く）） |

**中高年の方、初心者の方、大歓迎！くり返し、ゆっくり、ていねいに、楽しく学べます。**

【あんしん】富士通認定の担任講師だから、初心者の方でも安心です。
【しんせつ】少人数制で、ゆっくりしたペースの、誰にでもわかりやすい授業です。
【たのしい】同世代の仲間の皆さんと、パソコンを通じて交流の場を作ってみませんか！
【やさしい】大きな文字で専門用語を減らした、わかりやすい教材を使用します。

## ●目的に合った多彩なコース

多くの方が目的に応じて楽しみながら学べる多彩なラインナップをご用意しています。
シニア向け講座が充実！

- パソコンを始めて触る方でも安心して学べるシニア向け講座
- 趣味や生活に活かせる多数のカルチャー講座
- お勤めの方には、ビジネス活用講座や資格取得講座
- 年間受講者は、15万人の実績！

## ●人気講座ご紹介

| パソコン入門 |
| --- |
| 初めてパソコンをお使いの方やパソコンを基本から学びたい方にお勧めです。<br>くり返し、丁寧に、作品作りやゲームをしながら楽しく学びます。 |
| **便利で楽しいインターネット** |
| インターネットの便利な使い方や安心して利用するためのノウハウを学び、<br>暮らしに役立つインターネットの活用方法を楽しみながら学習します。 |
| **パソコンで年賀状づくり** |
| 今年こそパソコンで年賀状を作りませんか？全くの初心者の方でも大丈夫。<br>デジカメで撮った写真や干支イラスト入りのすてきなオリジナル年賀状が作成できます！ |

※講座名、開催講座は、各教室によって異なります。

**■期間限定　2,000円分受講無料！**

この冊子マニュアル『サポート＆サービスのご案内』を、直接パソコン教室富士通オープンカレッジまでご持参ください。有効期限内に限り、2,000円分の講座受講を無料とさせていただきます。（有効期限内入会時のみ１回限り）

OpenCollege
富士通オープンカレッジ
2，000円分受講券　FMV用
お客様ご記入欄
お名前：　印
※必ず捺印して下さい。
有効期限：2008年9月30日
ＯＣ校記入欄
OC校名：　校 印
講座名：
利用日：　年　月　日
※本券は、入会時のみ1人1回のご利用となります。
※記入漏れがある場合には処理致しかねますので、ご注意下さい。

**※本券は原紙のみ有効となります。**

**注意事項**

・本券で全国の富士通オープンカレッジにて、2,000円相当の受講料に充当できます。ただし12回以上のコースに限ります。
・本券のご利用は入会時のみ１人１回に限ります。
・本券は換金できません。
・受講料が2,000円に満たない場合、差額分の払い戻しはできません。
・本券利用の際、必ず事前に最寄りの富士通オープンカレッジへ2,000円分受講券利用の旨をお申し出ください。
・受講の際は、必ず本券を受付にお渡しください。
・ご予約は先着順のため、満席の場合はご容赦ください。
・他の割引との併用はできません。
・一部取り扱っていない教室や、対象外の講座がありますので、あらかじめ最寄りの富士通オープンカレッジにお問い合わせください。
・本券に関するお問い合わせは、上記電話番号にお願いします。

# テキスト　FOMダイレクトショップ　[富士通オフィス機器]

| URL | https://www.fom.fujitsu.com/shop/ |
|---|---|
| お問い合わせ先 | 通話料無料：0120-818128<br>携帯電話、PHSからは：03-5401-8312（通話料お客様負担）<br>（受付時間9:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝日を除く）） |

富士通マイゼミナールで使用している各種パソコン学習テキストを通信販売で提供しています。その他にソフトウェア、サプライ品、富士通製別売りマニュアルなども取り扱っています。上記ホームページ、または電話窓口からご購入いただけます。

## テキストラインナップ（あなたのPCライフをよりよきものに）

### パソコン入門

初心者のための
パソコン入門
Windows Vista
Home Premium/
Home Basic対応

FPT0642
¥1,050

Microsoft
Windows Vista
Windows Vista
Business/
Home Premium対応

FPT0640
¥1,785

### インターネット

インターネット&
メール

FPT0701
¥1,785

### ワープロ

初心者のための
Word 2007

FPT0704
¥1,260

### 表計算

初心者のための
Excel 2007

FPT0703
¥1,260

・上記以外のテキストもご用意しております。テキスト代は、2007年7月現在の情報です。
・カタログをご用意しておりますのでご請求ください。予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。
・すべて消費税込の価格となります。

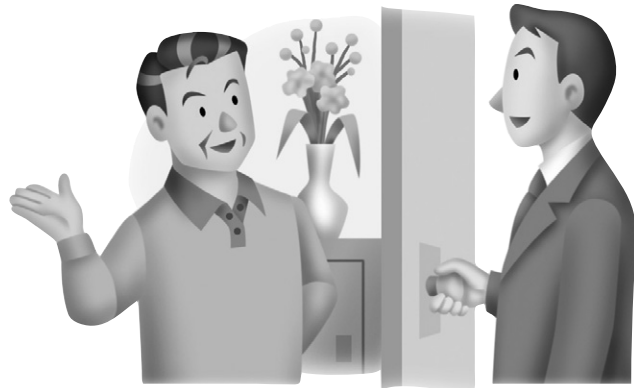
## AzbyClub 会員向け優待

**AzbyClub会員の方は、優待価格でご提供**

2冊から送料無料。代引手数料も無料となります。
詳しくは、ホームページ(http://azby.fmworld.net/shopping/books/)にてご確認ください。

# 富士通パソコン出張サービス『PC家庭教師』(有料) [富士通パーソナルズ]

| URL | http://jp.fujitsu.com/group/personal/services/pckatei/ |
|---|---|
| 通話料無料 | 0120-37-2794<br>(受付時間9:00～20:00(年中無休) 訪問対応時間10:00～20:00(土日祝日可))<br>※システムメンテナンスのため休止させていただく場合があります。 |

## パソコンの使い方・周辺機器の設定・トラブルなどでお困りの時…富士通パソコン出張サービス「PC家庭教師」におまかせください!

※1 ただし沖縄本島以外の離島は除きます。
※2 予約状況によりご希望に添えない場合もございます。

### 出張サービスならではの特長が!

| | |
|---|---|
| トラブル発生!どう質問して良いか???<br>電話で聞いても解らないし… | ご自宅で、お客様のパソコンを使って<br>ご説明／問題解決いたします |
| パソコン教室と画面が違う、<br>あの画面はどこ?? | お客様のペースで知りたい事だけ<br>ご説明いたします |
| 今まで使っていたパソコンから、<br>メールや住所録を移動したい | 富士通製以外のパソコンから<br>データを移し替えることも可能です |

## ●サポートメニュー一例(豊富なメニューをご用意しています。詳しくはお電話でお問合わせいただくか、ホームページをご覧ください。)

| メニュー | 内容 | 料金 |
|---|---|---|
| インターネットはじめてパック | 訪問・開梱 / 初期セットアップ / プリンタ設定 / インターネット設定 | ¥15,120(税込) |
| リカバリーパック(無線) | 訪問 / OSリカバリ / プリンタ設定 / インターネット設定 / 無線LAN設定 | ¥22,400(税込) |
| 教えてサポート(2時間)※設定含まず | 訪問 / 操作説明 | ¥16,800(税込) |
| トラブル診断 | 訪問 / トラブル調査 簡易修正 | ¥8,800(税込) |

## ●サポート対象

・Microsoft Windows Vista Home/XP/2000/Me/98(Windows95からのアップグレード環境は対象外)
・富士通製パソコン及び富士通製以外の他社製パソコン(自作パソコンは対象外となります)

# 付録

## 海外サポートプログラム

FMV-BIBLOの対象機種をご使用のお客様が、海外滞在中にパソコンの操作に関する相談サービスや、万一ハードウェアが故障した場合の引き取り修理サービスを受けられる、Azby海外サポートプログラムをご用意しています。

### ●対象地域（2007年7月現在）

| 世界17ヶ国 | 北米（2ヶ国） | アメリカ・カナダ |
|---|---|---|
| | ヨーロッパ（15ヶ国） | ドイツ・フランス・イタリア・ベルギー・オランダ・デンマーク・イギリス・スウェーデン・ルクセンブルグ・ギリシャ・ポルトガル・スペイン・オーストリア・アイルランド・フィンランド |

※島嶼部などを除きます。規格の変更などにより対象地域は変更される場合があります。

### ●利用期間

機器本体に同梱された保証書記載の「保証期間」内（保証開始日から1年間）となります。

### ●申し込み方法

インターネットのサポートページ（http://azby.fmworld.net/support/）の「海外でご利用になる方へ」よりお申し込みください。申請が完了次第、本プログラム専用の電話窓口をご案内いたします。

### ●ご利用できる海外サポート

海外からでも安心。24時間、365日注1サポート

**海外テクニカルサポート**

海外からご使用のパソコンの操作相談をお答えします。
お問い合わせは日本語対応によるEメールまたはお電話注2の両方でお受けいたします。（日本語対応のみ）

国際クーリエ方式による引取り&お届け修理に対応

**海外引取修理サービス**

国際クーリエ方式によるお引き取り&お届け修理に対応。海外滞在先で万一ハードウェア故障が発生した場合、無料で注3日本に引き取って修理を行い、お客様にお届けするサービス注4です。
修理受付電話窓口は、24時間365日注1・日本語対応なので安心です。

注1：システムメンテナンス日は除きます。
注2：・お問い合わせ件数は、国内からの件数を含め、11件目からは有料となります。
　ご利用料金については、「Azbyテクニカルセンター」（▶▶▶ P.18）をご覧ください。
　・プレインストールソフトについては、サービス対象外になります。
注3：機器本体に同梱された保証書記載の「無料修理規定」に定める範囲内の修理に限り運送費を含め無料となります。
注4：サービス対象はパソコン本体およびACアダプタです。本体添付のACケーブル、モジュラーケーブル、消耗品ならびにオプション機器などについては対象外となります。

- 内蔵の無線LANは日本以外の国、または地域ではご使用になれません。
- 内蔵のテレビチューナーおよび添付のテレビチューナー・ユニットは日本国内専用ですので、アンテナ入力端子にアンテナを接続しないでください。
- 国・地域により電圧などが異なりますので、ACケーブルやモジュラーケーブルなどは、ご使用になられる国・地域の規格にあったものをご使用ください。
なお、次のケーブルは富士通ショッピングサイト「WEB MART」（http://www.fujitsu-webmart.com/）にて取り扱っています。AC ケーブル／FMV-NCBL71（アメリカ／カナダ対応、定格電圧、電流：AC125V、3A）、FMV-NCBL72（イギリス対応、定格電圧、電流：AC250V、2.5A）、FMV-NCBL73（本プログラムがサポート対象としているヨーロッパ14ヶ国（イギリスを除く）対応、定格電圧、電流：AC250V、2.5A）／モジュラーケーブルFMV-NCBL74（アメリカ／カナダ対応）。上記のACケーブルは、対象国以外ではご使用になれません。日本国内では、使用しないでください。

# 富士通パーソナルコンピュータ修理規定

**第１条（本規定の適用）**
1. 富士通株式会社（以下「富士通」といいます）は、お客様が「富士通パーソナルエコーセンター」＜0120-926-220（通話料無料）＞に修理の依頼をされた場合、本規定に定める条件により修理を行います。なお、お客様が日本国外から修理の依頼をされる場合ならびに販売店または販売会社経由で修理の依頼をされる場合は、本規定は適用されないものとします。
2. 前項に基づき富士通が本規定に定める条件により修理を行う場合は、本規定の内容が、次条に定める対象機器に同梱されている保証書（以下「保証書」といいます）裏面の無料修理規定（以下「無料修理規定」といいます）の内容に優先して適用されるものとします。なお、本規定に定めのない事項については、無料修理規定の内容が有効に適用されるものとします。

**第２条（対象機器）**
本規定に基づく修理の対象となる機器（以下「対象機器」といいます）は、お客様が日本国内において購入された富士通製パーソナルコンピュータ「FMVシリーズ」ならびにFMVシリーズ用の富士通製周辺機器（ただしプリンタは除きます）とします。

**第３条（修理の形態）**
1. 富士通は、お客様より対象機器の修理をご依頼いただいた場合、現象や使用状況等を伺いながら簡単な切り分け診断を行い、修理の必要があると富士通が判断した場合に、次のいずれかの形態により修理を行います。ただし、対象機器の機種によって、修理の形態が限定される場合があるものとします。

(1) 引取修理（パソコン修理便）
お客様のご自宅から故障した対象機器を引き取り、修理完了後ご自宅までお届けします。なお、当該引き取りおよびお届けにかかる送料は、保証期間（保証書に定める保証期間をいい、以下同じとします）の内外を問わず、無料となります。

(2) 訪問修理
訪問修理が可能な製品について、お客様が訪問修理を希望された場合は、富士通指定の修理サービス会社の担当者がお客様のご自宅を訪問し、修理作業を行います。なお、訪問料は、保証書で特に無料と定められている場合を除き、保証期間の内外を問わず、別途有料となります。

2. 前項にかかわらず、当該切り分け診断の結果、故障の原因が外付けキーボード、マウス、ACアダプタにあると富士通が判断した場合は、富士通は、原因部品の良品をお客様のご自宅に送付いたします。なお、故障部品については、お客様から富士通に送付していただきます。

**第４条（保証期間内の修理）**
1. 保証期間内に、取扱説明書、対象機器添付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で対象機器が故障した場合には、富士通は、無料修理規定に従い、無料で修理を行います。
2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有料修理となります。

(1) 保証書が対象機器に添付されていない場合
(2) 保証書に必要事項の記入がない場合、または字句を書き替えられた場合、その他事実と異なる記載がされていた場合
(3) ご使用上の誤り（水などの液体こぼれ、落下、水没等）、または改造、誤接続による故障・損傷の場合
(4) 火災、地震、水害、落雷その他の天災地変、公害、塩害、ガス害（硫化ガス等）、異常電圧や指定外の電源使用による故障・損傷の場合
(5) 寿命部品や消耗品の自然消耗、磨耗、劣化等により部品の交換が必要となった場合
(6) 接続している他の機器、または不適当な消耗品やメディアの使用に起因して対象機器に生じた故障・損傷の場合
(7) お買い上げ後の輸送や移動または落下等、お客様における不適当なお取り扱いにより生じた故障・損傷の場合
(8) お客様が設定したパスワードの忘却やお客様が施錠された鍵の紛失により、マザーボード、本体カバーその他の部品の交換が必要になった場合

3. 第１項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても、別途それぞれの料金が発生するものとします。

(1) 第３条第１項第(2)号に基づき訪問料が発生した場合は、当該訪問料
(2) ハードウェア部分に起因する故障ではなく、ソフトウェアの再インストールで復旧する場合であって、お客様が当該再インストールを希望された場合は、ソフト再インストール料

**第５条（保証期間外の修理）**
1. お客様による修理のご依頼が保証期間外の場合、富士通は、有料で修理を行います。
2. 次の各号のいずれかに該当する場合は、修理料金の他にそれぞれの料金が発生するものとします。

(1) 第３条第１項第(2)号に基づき訪問料が発生した場合は、当該訪問料
(2) ハードウェア部分に起因する故障ではなく、ソフトウェアの再インストールで復旧する場合で、お客様が当該再インストールを希望された場合は、ソフト再インストール料

3. お客様による修理のご依頼が保証期間外の場合であって、お客様に伺った故障の現象が確認できず、修理の必要がないと富士通が判断した場合は、その診断作業に対して診断料が発生するものとします。
4. お客様による修理のご依頼が保証期間外の場合であって、対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされた場合（次条第２項および第３項に定める場合を含みます）は、キャンセル料が発生するものとします。

**第６条（修理料金の見積もり）**
1. お客様が修理のご依頼時に修理料金の見積もりを希望された場合、富士通は、対象機器のお預かり後に故障部品を特定したうえで見積金額をお知らせするものとし、当該見積金額での修理について、お客様にご了承いただいたうえで、修理を行います。
2. 前項において、お客様に見積金額をお知らせした日から１か月を超えても、お客様から見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、富士通は、修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客様に返却いたします。
3. 修理の過程において新たな故障の原因が判明した場合等、お客様に見積金額をお知らせした後に当該金額を変更する必要が生じた場合には、富士通は、再度見積金額をお知らせするものとし、当該再見積り後の金額での修理についてお客様にご了承いただいたうえで、修理を継続いたします。なお、当該再見積り後の金額での修理についてお客様にご了承いただけなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、富士通は、修理を中止し、対象機器をお預かり時の状態に戻したうえでお客様に返却いたします。

**第７条（修理料金等の支払い方法）**
第４条または第５条に基づき発生した修理料金等については、お預かりした対象機器の返却時に現金にてお支払いいただきます。

**第８条（修理期間）**
第３条第１項に定める引取修理の場合、富士通は、対象機器のお預かりから、修理完了後の対象機器のご自宅へのお届けまで、原則として７日間で対応いたします。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、７日間を超える場合があるものとします。

(1) お客様から伺った故障の現象が確認できず、修理箇所の特定ができない場合
(2) 引取修理の場合であって、引き取り先が離島の場合
(3) 有料修理の場合であって、お客様が修理料金の見積もりを希望された場合

(4) お客様のご都合により、修理完了後の対象機器の返却日に日程変更等が生じた場合
(5) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合
(6) 補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な部品をいい、以下同じとします）が在庫切れの場合

**第9条（修理品の保管期間）**

第3条第1項に定める引取修理の場合であって、修理完了後にお客様に修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず修理後の対象機器をお受け取りいただけない場合、または対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず当該対象機器をお引き取りいただけない場合は、富士通は、対象機器をお預かりした日から6か月間の保管期間の経過をもって、お客様が当該対象機器の所有権を放棄されたものとみなし、当該対象機器を自由に処分できるものとします。この場合、富士通はお客様に対し、当該保管に要した費用ならびに当該処分に要する費用を請求できるものとし、また、保証期間外の修理の場合は、別途修理料金またはキャンセル料を請求できるものとします。

**第10条（故障部品の取り扱い）**

修理を行うために対象機器から取り外した故障部品については、お客様はその所有権を放棄するものとし、富士通は、当該故障部品をお客様に返却しないものとします。

**第11条（修理ご依頼時の注意事項）**

お客様は、修理をご依頼されるにあたり、あらかじめ以下の事項についてご了承いただくものとします。

(1) お客様が保証期間内に修理をご依頼される場合は、必ず対象機器に同梱されている保証書を対象機器に添付いただくものとします。
(2) お客様が修理をご依頼された対象機器の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容につきましては、富士通では一切保証いたしません。お客様は、修理をご依頼される前に、お客様の責任においてバックアップをとっていただくものとします。（日頃から随時バックアップをとられることをお勧めいたします。）なお、修理の内容により、ハードディスクの初期化・データ消去が必要となる場合があります。
(3) 修理完了後のオペレーティングシステム（OS）ならびにその他のプログラムの再インストールおよびセットアップ等につきましては、お客様ご自身で実施いただくものとします。
(4) お客様ご自身で貼り付けられたシール等につきましては、取り外したうえで修理をご依頼いただくものとします。また、お客様ご自身で行われた塗装や刻印等につきましては、元の状態への復旧はできないものとします。
(5) 富士通は、修理期間中の代替機の貸し出しは行わないものとします。
(6) お客様が対象機器にパスワードを設定されている場合は、当該設定を解除したうえで修理をご依頼いただくものとします。
(7) 対象機器の修理とは関係のないフロッピィディスクや光磁気ディスク（MO）等の記録媒体、他の機器との接続ケーブル、ならびに添付品等につきましては、事前にお客様の方で対象機器から取り外したうえで修理をご依頼いただくものとします。なお、万が一これらが対象機器に付加された状態で修理をご依頼いただいた場合、富士通ではこれらの管理につき一切責任を負いません。
(8) 修理のご依頼時に、当該修理にリカバリディスクが必要である旨富士通からお客様にお知らせした場合は、お客様は必ず対象機器に同梱されているリカバリディスクを添付いただくものとします。
(9) 次の各号のいずれかに該当するものは、修理の対象から除かれるものとします。

a. お客様が対象機器出荷時の標準搭載の部品を加工・改造されたこと、または対象機器出荷時の標準搭載以外の部品を使用されたことに起因する故障の修理
b. ウイルスの除去
c. 液晶ディスプレイの一部に非点灯、常時点灯などの表示が存在する場合の修理・交換
d. 対象機器の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容のバックアップおよび復旧作業

**第12条（補修用性能部品）**

1. 補修用性能部品は、故障部品と機能、性能が同等な部品（再利用品を含む）とします。
2. 富士通における補修用性能部品の最低保有期間につきましては、対象機器に同梱されている取扱説明書記載のとおりとなります。補修用性能部品の保有期間の終了をもって、当該対象機器の修理対応は終了となります。

**第13条（個人情報の取り扱い）**

1. 富士通は、本規定に基づく修理に関してお客様から入手した情報のうち、当該お客様個人を識別できる情報（以下「お客様の個人情報」といいます）につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。

(1) 修理を実施すること。
(2) 修理の品質の向上を目的として、電子メール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。
(3) お客様に有益と思われる富士通または富士通の子会社、関連会社もしくは提携会社の製品、サポートサービス等の情報を、電子メール、郵便、電話等によりお客様へ提供すること。
(4) お客様の個人情報の取り扱いにつき、個別にお客様の同意を得るために、当該お客様に対し電子メール、郵便、電話等により連絡すること、ならびに、当該同意を得た利用目的に利用すること。

2. 富士通は、前項に定める利用目的のために必要な範囲で、お客様の個人情報を業務委託先に取り扱わせることができるものとします。
3. 富士通は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、お客様の個人情報につき、第1項に定める以外の利用目的で取り扱い、または前項に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。

**第14条（責任の限定）**

1. 富士通が実施した修理に富士通の責に帰すべき瑕疵が発見され、当該修理完了日より3か月以内に、当該修理時の「診断・修理報告書」を添えてその旨お客様より富士通にご連絡いただいた場合、富士通は自己の責任と費用負担において必要な修理を再度実施いたします。なお、ここでいう瑕疵とは、当該修理を実施した箇所の不具合により再度修理が必要となる場合をいいます。
2. 合理的な範囲で富士通が前項の修理を繰り返し実施したにもかかわらず、前項の瑕疵が修理されなかった場合には、富士通は、当該瑕疵に起因してお客様に生じた損害につき、賠償責任を負うものとします。
3. 対象機器の修理に関連して富士通がお客様に対して損害賠償責任を負う場合、その賠償額は、修理料金相当額を上限とします。また、富士通は、富士通の責に帰すことのできない事由から生じた損害、富士通の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、責任を負わないものとします。
4. 対象機器の修理に関連してお客様が被った損害が、富士通の故意または重過失に起因するものである場合には、前項の規定は適用されないものとします。

**第15条（変更）**

富士通は、本規定の内容を変更する必要が生じた場合は、お客様に対する通知をもって変更できるものとします。なお、当該通知は、富士通のホームページでの表示により行われるものとします。
http://azby.fmworld.net/support/repair/index.html

**第16条（専属的合意管轄裁判所）**

本規定に基づく対象機器の修理に関する訴訟については、東京地方裁判所をもって第一審における合意上の専属的管轄裁判所とします。

**付則**

本規定は、2007年9月1日から実施します。

# AzbyClub会員規約

**第1条（適用範囲）**

1. 本会員規約は、富士通株式会社（以下「富士通」といいます）が提供する「AzbyClub」（アズビィクラブ）の各サービス（以下「本サービス」といいます）を、次条に定める会員（以下「会員」といいます）が利用する場合に適用されます。
2. 本会員規約とは別に、富士通が各本サービス毎に利用規約または利用条件（以下あわせて「利用規約等」という）を定めた場合には、会員は、当該利用規約等に従って本サービスを利用するものとします。なお、本会員規約と利用規約等の定めが異なる場合は、当該利用規約等の定めが優先して適用されるものとします。

**第2条（会員）**

1. 会員とは、本会員規約末尾記載の本サービスの対象製品（以下「サービス対象製品」といいます）を購入し、富士通に対しユーザー登録をしていただいた方で、これに対し富士通が本サービスの利用に必要なユーザー登録番号およびパスワードを発行した方をいいます。
2. ユーザー登録の登録料ならびにAzbyClubの入会金および年会費は無料です。ただし、ユーザー登録の際にかかる通信費等は、別途会員が負担するものとします。

**第3条（本サービス）**

1. 富士通は、会員に対し、サービス対象製品に関し、日本国内において日本語にて以下のサービスを提供します。

(1) 会員専用ホームページにおけるサービス
(a) サービス対象製品に関する最新情報およびQ&A情報の提供
(b) ダウンロードサービス他
(2) Azbyテクニカルセンターによるサポート
(a) 電話サポート
(b) Eメールサポート
(3) AzbyClubポイントサービス

2. 富士通は、本サービスに係る業務の一部または全部を第三者に委託できるものとします。

**第4条（会員専用ホームページにおけるサービス）**

1. 富士通は、会員に対し、インターネット上に開設した会員専用ホームページを通じてサービス対象製品に関する最新情報およびQ&A情報を提供します。
2. 前項におけるサービスの他、富士通は、ソフトウェアのダウンロードサービスなど別途富士通が定めるサービスを会員に対して実施します。なお、当該サービスの詳細内容およびその利用規約等については、別途富士通から通知するものとします。
3. 当該サービスには有料サービスと無料サービスがあり、有料サービスの利用料金については、会員専用ホームページに掲載するとおりとします。なお､会員が当該サービスを利用する際にかかる通信費等は、別途会員が負担するものとします。

**第5条（Azbyテクニカルセンターによるサポート）**

1. 富士通は、会員に対し、電話またはEメールにて、以下のサポート（以下「技術サポート」といいます）を提供します。

(1) サービス対象製品の仕様、利用方法、動作環境に関する質問・相談への対応。
(2) サービス対象製品の導入支援。
(3) サービス対象製品が正常に動作しない場合の問題解決のための支援。

2. 技術サポートにおける会員からの問い合わせの受付方法および受付時間については、本会員規約末尾記載のとおりとします。
3. 会員は、技術サポートを利用する場合、サービス対象製品の記憶装置（ハードディスク等）に記憶されたデータ、プログラムならびに設定内容等については、事前に会員の責任においてバックアップをとるものとします。
4. 以下の作業は、技術サポートの対象とならない場合があることを、会員は予め了承するものとします。

(1) サービス対象製品以外のハードウェアおよびソフトウェアに対するサポート作業
(2) サービス対象製品にインストールされているソフトウェアについて、会員が別途バージョンアップ版やアップグレード版等を購入し、バージョンアップやアップグレードを行ったソフトウェアのサポート作業
(3) 質問に対する作業が、連続的かつ長時間にわたる作業
(4) 電話またはEメールによるサポートが、不可能または不適切と富士通が判断した場合におけるサポート作業
(5) マニュアルに記載されていないような、通常想定できない使用方法に対するサポート作業
(6) ハードウェアの故障・修理に関するお問い合わせ
(7) その他富士通がサポート対象にならないと判断した作業

5. 技術サポートの利用料金（以下「技術サポート料」といいます）については、本会員規約末尾記載のとおりとします。なお、会員が会員専用ホームページおよびEメールにより技術サポートを利用する際にかかる通信費等は、別途会員が負担するものとします。
6. 前項において技術サポート料が有料となる場合、その支払方法は、原則としてクレジットカード（MASTER/VISA/JCB）での支払いとします。ただし、例外として富士通が認めた場合、別途富士通が指定するコンビニエンスストアでの支払いも可能とします。なお、支払方法は一括払いとします。
7. 前項におけるクレジットカードでの支払いの場合、技術サポート料は当該クレジット会社の会員規約において定められている振替日に会員指定の銀行から引き落とされるものとします。また、コンビニエンスストアでの支払いが認められた場合は、会員は、技術サポート料を別途富士通が定める期日までに支払うものとします。なお、当該支払に要する手数料は、会員の負担とします。

**第6条（AzbyClubポイントサービス）**

1. 富士通は、以下に定める会員に対し、AzbyClubポイントサービス（以下「ポイントサービス」といいます）を提供します。

(a) ポイントサービス開始後、富士通が提供するショッピングサイトWEB MART（以下「WEB MART」といいます）で商品を購入した会員
(b) AzbyClubカードを所有している会員

(c) その他、富士通が別途通知した会員
2. 会員は、発行されたAzbyClubポイント(以下「ポイント」といいます)を蓄積、消費することにより、WEB MARTでの商品購入時における割引の適用、AzbyClubで実施する懸賞への応募、景品との交換その他のサービスを利用できます。なお、各サービスの具体的な内容およびポイント消費数等の詳細については、別途定めるものとします。
3. ポイントには、AzbyClubやWEB MART等での商品購入に伴い発行されるポイント(以下「ショッピングポイント」といいます)と、富士通が提供する各種サービスの利用に伴い発行されるポイント(以下「キャンペーンポイント」といいます)の2種類があります。なお、ポイント発行数については、別途各サービス毎に定めるものとします。
4. キャンペーンポイントは、別途定める上限数を超えて蓄積することはできません。
5. ショッピングポイントは、会員が購入した商品が出荷された時点で発行されます。なお、WEB MARTにおいて富士通が定める「販売条件」(以下「販売条件」といいます)に基づき会員が当該商品を返品した場合は、当該ポイントは無効となります。
6. 会員がWEB MARTでの商品購入時に割引の適用を目的としてポイントを消費する場合、当該ポイントの消費は、商品の代金決済が完了した時点で確定するものとします。なお、販売条件に基づき会員が商品を返品した場合は、当該ポイントの消費は無かったものとして扱われます。
7. ポイントの有効期間は、発行から1年目の日の属する月の末日までとします。ただし、当該有効期間内にポイントの発行または消費があった場合、会員が保有するすべてのポイントの有効期間は、当該発行または消費のあった日から1年目の日の属する月の末日まで、自動的に延長されるものとします。
8. 会員は、ポイントの第三者への譲渡、売買、現金との交換等は一切できないものとします。
9. ポイントの発行および消費は、本会員規約の第2条第1項に定めるユーザー登録番号およびパスワードにより管理されるものとし、ポイントサービスの利用時に会員がこれらを入力しなかったことにより、ポイントの発行が受けられない、もしくはポイントを消費できずに商品購入時の割引が受けられない等の不利益を被ったとしても、富士通は一切責任を負わないものとします。
10. 会員が、本会員規約の第11条(退会)または第12条(会員資格の取消等)に基づき、AzbyClubを退会し、または会員資格を取り消された場合、ユーザー登録が抹消された時点で当該会員の保有するすべてのポイントは無効となります。
11. 富士通は、事前に会員に通知することにより、ポイントサービスを終了することがあります。この場合、会員の保有するポイントは、第7項にかかわらず、当該ポイントサービスの終了日をもってすべて無効となります。

**第7条(会員の遵守事項)**

1. 会員は、富士通が本サービスを提供するにあたり必要と判断したデータおよび情報等を、富士通に提供するものとします。
2. 会員は、富士通が依頼する問題解決に必要と判断した予防または修正のための作業をすみやかに実施するものとします。
3. 会員は、本会員規約に基づき本サービスを受ける権利につき、第三者に譲渡、再許諾等できないものとします。また、本サービスにより富士通が会員に提供した情報その他著作物は、その会員のみ利用することができるものであり、会員は富士通の書面による事前の承諾なくして、当該情報その他著作物を第三者に利用させないものとします。
4. 会員は、氏名、住所等、富士通への届出内容に変更があった場合は、すみやかにその旨富士通へ届け出るものとします。会員が当該届出を怠った場合、富士通は当該会員に対して本サービスを提供しないことがあります。
5. 会員は、サービス対象製品に関する所有権、使用権等を保有する等、サービス対象製品を適法に利用していることを富士通に対し保証するものとします。万が一適法に利用していないことが判明した場合には、富士通は当該会員に対して本サービスを提供しないことができるものとします。
6. 会員は、富士通より通知されたユーザー登録番号、パスワードを自己の責任をもって管理するものとし、それらが不正使用された場合であっても、富士通は一切責任を負わないものとします。

**第8条(個人情報の取扱い)**

1. 富士通は、本サービスの利用にあたり会員が富士通に登録した情報のうち、当該会員個人を識別できる情報(以下「会員の個人情報」といいます)につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。
(1) 本サービスを提供すること。
(2) 本サービスの向上を目的として、電子メール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。
(3) 本サービスの向上を目的として、会員における電子メールの開封状況、富士通のWebページの閲覧状況、その他会員における本サービスの利用に関する情報を収集すること。
(4) 会員に有益と思われる富士通または富士通の子会社、関連会社もしくは提携会社の製品、サポートサービス等の情報を、電子メール、郵便、電話等により会員へ提供すること。
(5) 会員の個人情報の取扱いにつき、個別に会員の同意を得るために、当該会員に対し電子メール、郵便、電話等により連絡すること、ならびに当該同意を得た利用目的に利用すること。
2. 富士通は、前項に定める利用目的のために必要な範囲で、会員の個人情報を業務委託先に取り扱わせることができるものとします。
3. 富士通は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、会員の個人情報につき、第1項に定める以外の利用目的で取り扱い、または前項に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。

**第9条(サービスの打ち切り)**

富士通は、会員への事前の通知により、本サービスの提供の全部または一部を打ち切る場合があることを会員は了承するものとします。

**第10条（責任の限定）**

1. 富士通は、会員が本サービスを利用することにより得た情報等について何らの保証をするものではありません。
2. 本サービスのうち有料サービスの利用または利用不能により会員が損害を被った場合には、当該本サービスの利用料金相当額を限度として富士通は賠償責任を負うものとします。ただし、本サービスのうち無料サービスの利用または利用不能により会員が損害を被った場合には、富士通は賠償責任を負わないものとします。
3. いかなる場合においても富士通は、富士通の責に帰すことのできない事由から生じた損害、富士通の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。
4. 本サービスの利用または利用不能により会員が被った損害が、富士通の故意または重過失に起因するものである場合には、第2項および前項の規定は適用されないものとします。

**第11条（退会）**

会員がAzbyClubからの退会を希望する場合は、事前に富士通に届け出るものとします。なお、AzbyClubから退会すると、同時にユーザー登録も抹消されます。

**第12条（会員資格の取消等）**

1. 会員が次のいずれかに該当する場合、富士通はその会員資格を取り消し、同時にユーザー登録の全てを抹消することがあります。

(1) ユーザー登録時に虚偽の事項が記載されていたことが判明した場合
(2) 本サービスのうち有料サービスを利用した際に、利用料金の支払いを遅滞もしくは拒否した場合
(3) 本会員規約に違反した場合
(4) 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合
(5) 他者になりすまして本サービスを利用した場合
(6) 他者を誹謗中傷したり公序良俗に反する行為をした場合
(7) 富士通が事前に承認した場合を除き、本サービスを使用して、営業活動、営利を目的とした利用およびその準備を目的とした利用を行った場合
(8) その他富士通が不適切と判断した行為を行った場合

2. 前項のいずれかの行為を会員が行ったことにより、富士通が損害を被った場合、富士通は会員に対し当該損害の賠償を請求することがあります。

**第13条（本サービスの中断）**

富士通は、天災地変、労働争議等の不可抗力により本サービスの提供ができない場合、本サービス提供用の設備の保守上または工事上やむをえない場合、その他富士通がその運用上または技術上、本サービスの一時的な中断を必要とした場合には、本サービスの提供を中断することがあることを、会員は了承するものとします。

**第14条（変更）**

富士通は、以下の事項を変更する必要が生じた場合は、会員に対する通知をもって変更できるものとします。

(1) 本会員規約ならびに利用規約等の内容
(2) 本サービスの利用料金
(3) サービス対象製品
(4) 本サービスの内容

**第15条（通知）**

本サービスならびに本会員規約における富士通から会員への通知は、会員専用ホームページでの表示により行われるものとします。

**第16条（専属的合意管轄裁判所）**

会員と富士通の間で、本サービスにつき訴訟を提起する場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

**付　則**

この会員規約は、2007年1月30日から実施します。

**■サービス対象製品（※1）**

・FMV-DESKPOWER（※2）
・FMV-TEO
・FMV-BIBLO（※2）
・FMV-STYLISTIC（※3）
・Pocket LOOX（※3）
・INTERTOP（※3）
・FMV-TOWNS（※3）
・ファミリーネットワークステーション（※3）
・FMVステーション（※3）
・メディアタンク（※3）
・Refreshed PC（※3）
・その他、当社が別途「サービス対象製品」と定める当社製品

※1：ソフトウェアについては、上記製品に予めインストールされているものの内、当社がサポートするもののみが対象となります。その他のソフトウェアのサポート窓口については、製品添付のマニュアルをご確認ください。
※2：DCシリーズを除きます。
※3：本サービスはFMV-DESKPOWER/TEO/BIBLOシリーズでの利用を基本とさせていただいております。その他の機器での利用に際しては、会員専用ホームページにおけるサービスの利用が一部制限される場合がありますので、予めご了承ください。

■技術サポートの受付方法、受付時間ならびに利用料

※最新の情報につきましては、会員専用ホームページでご確認ください。

(1)受付方法および受付時間

| | 受付方法 | 受付時間 |
|---|---|---|
| 電話による技術サポート | 会員専用ホームページによる電話サポートの予約受付 | 24時間365日(システムメンテナンス日を除く) |
| | 電話での受付 | |
| メールによる技術サポート | 会員専用ホームページによるお問い合わせ受付 | |

注 ・受付時間は、サービス対象製品および受付方法により異なる場合があります。詳細につきましては、会員専用ホームページでご確認ください。また、受付時間内であっても、時間帯により電話がかかりにくい場合がございますので、あらかじめご了承ください。

(2)利用料

①電話による技術サポートの場合:以下のとおり

| お問い合わせ件数 | 技術サポート料 |
|---|---|
| お問い合わせ10件目まで | 無料 |
| お問い合わせ11件目より | 2,000円/件(税込)<br>AzbyClubカードでのお支払い:1,500円/件(税込) |

②Eメールによる技術サポートの場合:無料

注 ・お問い合わせ件数につきましては、電話された回数とは関係なく、会員からお問い合わせいただいた技術相談1項目に対し、富士通が回答したことをもって1件とします。なお、富士通は、当該回答後14日以内に限り、当該回答の内容に関する会員からのお問い合わせを受け付けます。この場合、件数は加算されません。1件のお問い合わせの中に複数の技術相談項目が含まれていた場合は、複数件として扱います。

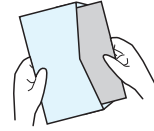
・2004年12月までに発表されたサービス対象製品につきましては、2007年12月31日までにユーザー登録していただいた場合に限り、上記の料金表が適用されるものとし、当該期間内にユーザー登録していただけなかった場合、技術サポート料はお問い合わせ1件目より有料(通常2,000円/件(税込)、AzbyClubカードでのお支払いの場合1,500円/件(税込))とさせていただきます。なお、2005年1月1日以降発表のサービス対象製品の扱いにつきましては、製品カタログならびに会員専用ホームページでご確認ください。

・上記の料金表が適用されるのは、お客様がサービス対象製品を新品の状態(富士通の工場出荷時の状態とします)でご購入いただいた場合に限られるものとします。新品以外の状態でご購入いただいた場合、技術サポート料はお問い合わせ1件目より有料(通常2,000円/件(税込)、AzbyClubカードでのお支払いの場合1,500円/件(税込))とさせていただきます。

○ Refreshed PCの扱いについて

Refreshed PCに関する電話による技術サポートに関しましては、電話での受付時間は月〜金曜日(祝日を除く)の9:00〜17:00とし、また、電話およびEメールによる技術サポートの利用料はお問い合わせ1件目より有料(通常2,000円/件(税込)、AzbyClubカードでのお支払いの場合1,500円/件(税込))とさせていただきます。

# 郵送によるユーザー登録

ホームページによるユーザー登録がご利用できないお客様には、
本ページ裏面のユーザー登録シートに必要事項を記入して郵送していただくことで
ユーザー登録を行うことができます。

## ユーザー登録する前に

- ユーザー登録は、「AzbyClub会員規約」(▶▶ P.39)を必ずお読みいただき、同意したうえでお申し込みください。
  ※「AzbyClub会員規約」の最新情報は、ホームページ、FAX情報サービスでご確認いただけます。
- 郵送によるユーザー登録の手続きには、2週間程度かかります。ユーザー登録が完了するまでは、AzbyClub会員専用サポートやサービスをご利用いただけない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

## ユーザー登録する時に必要なものを用意する

- 保証書

製品の情報を確認するときに必要になります。
登録後も大切に保管してください。

## ユーザー登録シートのご利用方法

**シートは、キリトリ線に沿って切り取るか、またはコピーをとってご利用ください。**

### ●初めてユーザー登録されるお客様

ユーザー登録番号以外の項目をご記入ください。

### ●すでにユーザー登録番号をお持ちのお客様

すべての項目をご記入ください。ユーザー登録番号は必須となります。
また、住所変更や改姓などでご登録内容に変更があった場合は、最新の情報をご記入ください。

## 送付先

ユーザー登録シートを封筒に入れ、80円切手を貼っていただき、下記住所までご郵送ください。

〒211-8790
**中原郵便局私書箱53号　富士通株式会社　ユーザー登録係**

## ユーザー登録に関するお問い合わせ

通話料無料
受付時間：
9:00～17:00

キューゴーマル　フジツー
**0120-950-222** ▶▶ ダイヤル 7 をプッシュ

携帯電話,PHS,
海外からはこちら

**03-5462-9551**
(通話料金お客様負担)

受付時間：9：00～17：00

※電話番号はお間違えのないように、十分ご確認のうえおかけください。
※システムメンテナンスのため、サポートを休止させていただく場合があります。

# ユーザー登録依頼書（ユーザー登録シート）

富士通株式会社

私は別紙の「AzbyClub会員規約」に同意のうえ、本内容でユーザー登録します。

送付先：〒211-8790 中原郵便局私書箱53号
富士通株式会社　ユーザー登録係

ご記入日　20　年　月　日

| 項目 | 記入欄 |
|---|---|
| ユーザー登録番号（数字10桁） | □□□□□□□□□□ **ユーザー登録番号をお持ちの場合は必ずご記入ください** |
| 型名（MODEL）（必須） | **FMV**<br>※型名は、製品に添付されている保証書をご覧ください。（例：FMVCE40T7） |
| 製造番号（S/N）（必須） | ※製造番号は、製品に添付されている保証書をご覧ください。（例：R1234567） |
| 登録形態 | □個人/ご自宅住所で登録する　□法人/会社住所で登録する<br>※新規登録時は必ずご記入ください |
| お名前（必須） | （フリガナ）<br><br>※法人/会社住所で登録の場合はご担当者様もしくは代表者のお名前をご記入ください |
| 生年月日／性別 | 西暦　年　月　日　□男　□女 |
| ご住所（必須） | 〒　ー |
| 電話番号（必須） | （　）　ー |
| 会社/団体名 | ※法人/会社住所で登録の場合はご記入ください |
| 所属 | ※法人/会社住所で登録の場合はご記入ください |
| Eメールアドレス | ※重要な情報および、緊急のお知らせをEメールでお届けします。<br>※携帯電話/PHS/ポケベルの場合、文字数の制限があるため弊社からのお知らせなどを受信できません。<br>パソコンでご使用できるメールアドレスを入力してください。 |
| ダイレクトメール（郵送） | □希望する　□希望しない<br>「希望しない」を選択された場合でも、富士通がお客様にとって重要だと判断した情報（障害情報、サポート体制変更のご案内、大規模なウイルス警告等）については、お送りすることがございますので、あらかじめご了承ください。 |

## 本用紙に関するご注意

*ご記入は楷書でお願いします。略字等でご記入の場合は、間違った内容で登録／変更される場合がございます。
*記入漏れ／型名・製造番号の間違い等の不備の場合は、お手続きできません。
*お客様へサポートおよびサービスを正常に提供させていただくために、コンピュータで処理できない一部の文字（旧字体等）については使用を制限させていただいております。このため、文字によっては、代替漢字（髙→高、﨑→崎など）やカタカナで登録させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。
*Eメールアドレスは判読が難しい文字があります。特に、以下の文字が含まれる場合、メールアドレスの上にフリガナを添え書きしてください。
＿（アンダーバー）、－（ハイフン）、0（ゼロ）、o（オー）、1（イチ）、7（ナナ）、i（アイ）、j（ジェイ）、l（エル）、2（ニ）、z（ゼット）、5（ゴ）、s（エス）、9（キュウ）、q（キュー）、v（ブイ）、u（ユー）
*本用紙には、指定内容以外の事項を記入しないでください。

キリトリ線

# お問い合わせ票／修理依頼票の記入方法

お問い合わせ票／修理依頼票は、サポートに必要な情報をあらかじめお客様にご記入いただくシートです。お手元でご覧いただきながらお答えいただいたり、修理品に添付していただくことで、サポート担当者がお客様のご依頼にすばやく対応いたします。

## ご利用方法

お問い合わせの前や修理ご依頼の前にご記入いただくシートは、それぞれ次のシートとなります。
シートは、キリトリ線に沿って切り取るか、またはコピーをとってご利用ください。

**●パソコンの使い方や技術的なご相談の場合**
「お問い合わせ票」 ▶▶▶ P.47 に必要事項をご記入のうえ、
AzbyClub テクニカルセンター ▶▶▶ P.18 にお電話をおかけください。

**●パソコンの故障や修理のご相談の場合**
「お問い合わせ票」 ▶▶▶ P.47 と「修理依頼票」 ▶▶▶ P.48 に必要事項をご記入のうえ、
富士通パーソナルエコーセンター ▶▶▶ P.28 へお電話をおかけください。

## お問い合わせ票記入の際に

**お問い合わせ票**　富士通株式会社

お問い合わせ前にご記入のうえ、お手元にご用意ください。また修理依頼時には故障品に添付願います。

ご記入日　２０　　年　　月　　日

| ユーザー登録番号 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| 保証書をご確認のうえ、ご記入ください | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| お買い上げ日 | ２０　　年　　月　　日 | | | | |
| 装置本体 | 型　名 | | ディスプレイ | 型　名 | |
| | 製造番号 | | | 製造番号 | |

保証書をご覧になりご記入ください。
保証書

**パソコンの状態について、詳しくご記入ください**

1 どのような状態ですか？（具体的にご記入ください）

2 どういう時に発生するようになりましたか？
- □ 使用中、突然発生　□ 電源を入れたとき　□ 長時間使用したとき
- □ 特定のソフトウェアの使用中　（ソフトウェアの名称：　）
- □ 新しく購入したソフトを入れた時（ソフトウェアの名称：　）
- □ 新しく周辺機器を追加した時　（周辺機器の名称：　）
- □ その他（　）

3 その現象は、いつも発生しますか？
- □ 常に　□ たまに（　回中　回発生）　□ その他　（　）

具体的な現象をご記入ください。
- 現在の状況
- 発生のきっかけや頻度

**お客様の装置環境について、詳しくご記入ください**

4 お客様が追加してインストールされたソフトウェアがありましたら、メーカー名、製品名をご記入ください。
- メーカー名（　）　製品名（　）
- メーカー名（　）　製品名（　）

5 お客様が増設したカード（LANなど）、周辺機器（プリンタ、ハードディスクなど）がありましたら、メーカー名、製品名をご記入ください。
- メーカー名（　）　製品名（　）
- メーカー名（　）　製品名（　）

6 お客様が増設したメモリがありましたら、メーカー名、容量をご記入ください。
- メーカー名（　）　容量（　）MB

7 インターネットに接続時、ご利用の回線を教えてください。
- □ アナログ電話回線　□ ISDN　□ ADSL　□ CATV　□ 光ファイバー
- □ その他　（　）

お客様が
- インストールされたソフトウェア
- 増設／接続されている機器

がある場合はご記入ください。

**本用紙に関するご注意**
宅配便で送付の際は、法令により、以下のことを遵守していただく必要があります。
- 本用紙を封筒などに入れないでください。
- 本用紙には指定内容以外の事項を記入しないでください。
- 本用紙および保証書以外の書面（故障の状況を伝えるために必要な書面を除く）を同梱しないでください。

## 修理依頼票の記入の際に

### ○お客様へのお願い

- 修理をすみやかに行なうために、すべての記入欄に正確にご記入ください。未記入欄がありますと、お客様にご確認させていただいた後での修理開始となります。
- 修理サービスのお申し込み前に、「富士通パーソナルコンピュータ修理規定（▶▶▶ P.37）をご一読いただきご同意をお願いします。お客様が修理を弊社にお申し込みいただく場合は、この修理規定にお客様がご同意いただいたものといたします。

**修理依頼票**　　富士通株式会社

修理依頼時にご記入のうえ、前ページのお問い合わせ票と一緒に故障品に添付願います。

**お客様情報**　個人情報のお取り扱いにつきましては、「富士通パーソナルコンピュータ修理規定」をご覧ください。

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| フリガナ | | お電話番号 | ご自宅 | （　　）　ー |
| お名前 | | | FAX | （　　）　ー |
| 装置返送先ご住所 | | | 日中の連絡先 | （　　）　ー |
| 〒（　　ー　　） | | | □携帯電話　□お勤め先<br>□その他（　　） | |
| | | メールアドレス | 携帯 | |
| お電話番号 | （　　）　ー | | パソコン | |

**修理料金見積りについて**

1 修理料金の見積りについて。（保証期間外で、修理料金のご請求が発生する場合）

□ 見積り不要　□（　　）万円（税込）以下であれば、見積り不要　□ 見積り必要

**お預かりする添付品について**

2 故障品と一緒に梱包いただきました添付品は？　※印は、必須項目となります。

□ 保証書　□ ACアダプター　□ 電源コード　□ キーボード　□ マウス

□ リカバリディスク※　□ その他（　　）（　　）

**ハードディスクの初期化について**

3 修理のためにハードディスクの初期化が必要となる場合があります。　初期化によりハードディスク内に記録されているお客様のすべてのデータおよびソフトウェアが消去されます（パソコン内に登録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、お客様が取り込んだ写真、ホームページお気に入り情報、その他お客様が登録された固有の設定情報など）。
ハードディスクの初期化をご承諾いただける場合は、下記「お客様承諾欄」にご署名をお願いいたします。
ご承諾いただけない場合、修理内容によっては故障品を返却させていただくこともございます。

**お客様承諾欄**

ハードディスクの初期化を承諾いたします。　署名＿＿＿＿＿＿

ハードディスク内のデータについて　□バックアップした　□バックアップしていない

**パスワードについて**

4 修理時に使用させていただく、ユーザー名とパスワードについて

□ 設定している　□ 設定していない

5 その他のパスワードについて

| | | |
|---|---|---|
| BIOSパスワード | □設定している | □設定していない |
| ハードディスク・パスワード *一部対応モデルのみ | □設定している | □設定していない |

**本用紙に関するご注意**

宅配便で送付の際は、法令により、以下のことを遵守していただく必要があります。

・本用紙を封筒などに入れないでください。
・本用紙には指定内容以外の事項を記入しないでください。
・本用紙および保証書以外の書面（故障の状況を伝えるために必要な書面を除く）を同梱しないでください。

**ご連絡先**

正確にご記入ください。

**修理料金のお見積り**

必要か不要か選択してください。

「必要」の場合は、お見積り金額のご連絡を差し上げますが、ご確認をいただいてからの修理開始となります。

**修理時に同梱される添付品**

該当する添付品を選択してください。

添付品が選択項目にない場合は、「その他」へすべてご記入ください。

**ハードディスクの初期化**

初期化（お客様のデータ消去）に承諾いただける場合、必ずお客様ご本人のご署名をお願いします。

**パスワードについて**

・Windowsが起動する時にユーザー名とパスワードを設定されている場合
・BIOSパスワードを設定されている場合
・ハードディスク・パスワードを設定されている場合
修理依頼時にユーザー名やパスワードを富士通パーソナルエコーセンターにお伝えください。

### ご記入にあたっての注意事項

- **パスワードについて**
  - ・Windowsが起動する時にユーザー名とパスワードを設定されている場合には、「4. 修理時に使用させていただく、ユーザー名とパスワードについて」にて、「設定している」をお選びください。修理依頼時には、管理者権限（Administrator）に設定されているユーザー名とパスワードを、富士通パーソナルエコーセンターにお伝えください。
  - ・BIOSパスワードやハードディスク・パスワードを設定されている場合も、「設定している」をお選びいただき、修理依頼時に富士通パーソナルエコーセンターにお伝えください。
- **FAX**
  修理工場より、FAXでの連絡を希望される場合はご記入ください。
- **修理見積りについて**
  「見積り必要」の場合は、お客様にお見積り金額のご連絡を差し上げ、ご確認をいただいてからの修理開始となりますので、あらかじめご了承ください。

# お問い合わせ票

富士通株式会社

お問い合わせ前にご記入のうえ、お手元にご用意ください。また修理依頼時には故障品に添付願います。

ご記入日　２０　　年　　月　　日

| ユーザー登録番号 | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| 保証書をご確認のうえ、ご記入ください | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| お買い上げ日 | ２０　　年　　月　　日 | | | | |
| 装置本体 | 型　　名 | | ディスプレイ | 型　　名 | |
| | 製造番号 | | | 製造番号 | |

**パソコンの状態について、詳しくご記入ください**

1 どのような状態ですか？（具体的にご記入ください）

2 どういう時に発生するようになりましたか？

□ 使用中、突然発生　□ 電源を入れたとき　□ 長時間使用したとき
□ 特定のソフトウェアの使用中　（ソフトウェアの名称：　）
□ 新しく購入したソフトを入れた時（ソフトウェアの名称：　）
□ 新しく周辺機器を追加した時　（周辺機器の名称：　）
□ その他（　）

3 その現象は、いつも発生しますか？

□ 常に　□ たまに（　回中　回発生）　□ その他　（　）

**お客様の装置環境について、詳しくご記入ください**

4 お客様が追加してインストールされたソフトウェアがありましたら、メーカー名、製品名をご記入ください。

メーカー名（　）　製品名（　）
メーカー名（　）　製品名（　）

5 お客様が増設したカード（LANなど）、周辺機器（プリンタ、ハードディスクなど）がありましたら、メーカー名、製品名をご記入ください。

メーカー名（　）　製品名（　）
メーカー名（　）　製品名（　）

6 お客様が増設したメモリがありましたら、メーカー名、容量をご記入ください。

メーカー名（　）　容量（　）MB

7 インターネットに接続時、ご利用の回線を教えてください。

□ アナログ電話回線　□ ISDN　□ ADSL　□ CATV　□ 光ファイバー
□ その他　（　）

**本用紙に関するご注意**

宅配便で送付の際は、法令により、以下のことを遵守していただく必要があります。

- 本用紙を封筒などに入れないでください。
- 本用紙には指定内容以外の事項を記入しないでください。
- 本用紙および保証書以外の書面（故障の状況を伝えるために必要な書面を除く）を同梱しないでください。

パソコン修理便（P.29）をお申し込みのお客様は、次ページの修理依頼票にもご記入ください。

キリトリ線

# 修理依頼票

富士通株式会社

修理依頼時にご記入のうえ、前ページのお問い合わせ票と一緒に故障品に添付願います。

## お客様情報

個人情報のお取り扱いにつきましては、「富士通パーソナルコンピュータ修理規定」をご覧ください。

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| フリガナ | | お電話番号 | ご自宅 | (　　)　— |
| お名前 | | | FAX | (　　)　— |
| 装置返送先ご住所 | | | 日中の連絡先 | (　　)　— |
| 〒(　—　) | | | □携帯電話　□お勤め先<br>□その他(　) | |
| お電話番号 | (　　)　— | メールアドレス | 携帯 | |
| | | | パソコン | |

## 修理料金見積りについて

1 修理料金の見積りについて。(保証期間外で、修理料金のご請求が発生する場合)

□ 見積り不要　□ (　)万円(税込)以下であれば、見積り不要　□ 見積り必要

## お預かりする添付品について

2 故障品と一緒に梱包いただきました添付品は？　※印は、必須項目となります。

□ 保証書　□ ACアダプター　□ 電源コード　□ キーボード　□ マウス

□ リカバリディスク※　□ その他(　)(　)

## ハードディスクの初期化について

3 修理のためにハードディスクの初期化が必要となる場合があります。　初期化によりハードディスク内に記録されているお客様のすべてのデータおよびソフトウェアが消去されます(パソコン内に登録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、お客様が取り込んだ写真、ホームページお気に入り情報、その他お客様が登録された固有の設定情報など)。
ハードディスクの初期化をご承諾いただける場合は、下記「お客様承諾欄」にご署名をお願いいたします。
ご承諾いただけない場合、修理内容によっては故障品を返却させていただくこともございます。

## お客様承諾欄

ハードディスクの初期化を承諾いたします。　署名

ハードディスク内のデータについて　□バックアップした　□バックアップしていない

## パスワードについて

4 修理時に使用させていただく、ユーザー名とパスワードについて

□ 設定している　□ 設定していない

5 その他のパスワードについて

| | | |
|---|---|---|
| BIOSパスワード | □設定している | □設定していない |
| ハードディスク・パスワード *一部対応モデルのみ | □設定している | □設定していない |

**本用紙に関するご注意**

宅配便で送付の際は、法令により、以下のことを遵守していただく必要があります。

・本用紙を封筒などに入れないでください。
・本用紙には指定内容以外の事項を記入しないでください。
・本用紙および保証書以外の書面(故障の状況を伝えるために必要な書面を除く)を同梱しないでください。

キリトリ線

2007年7月現在
※最新の情報はサポートページをご覧ください。

パソコンについて困ったときのための電話相談窓口です。
お問い合わせの前に、「困ったとき」（▶▶▶ P.12）、「故障したとき」（▶▶▶ P.28）をご覧ください。

注：ユーザー登録されている電話番号とお客様の発信電話番号が一致した場合には、ユーザー登録番号の入力が省略できます。
非通知設定による発信や、ユーザー登録されている番号と異なる発信番号等、一部ユーザー登録情報の確認ができない場合は、音声ガイダンスの指示に従ってユーザー登録番号を入力してください。

音声ガイダンスで「番号が確認できません」というメッセージが流れたら
●プッシュボタン式の電話機で、電話回線の契約が「ダイヤル回線」の場合
→ 電話がつながった後に、トーン切替ボタン（一般的に * ボタン）を押してください。
●ダイヤル式の電話機（一般的な黒電話機）の場合
→ 電話がつながった後、窓口選択ができませんので、ダイヤルせずにそのままお待ちください。

# 困ったときは…

## STEP 1 マニュアルで調べる

パソコンの使い方やトラブルの対処方法などをわかりやすく説明しています。
まずは、自分のペースでじっくり読んで確認しましょう。


●FMV冊子マニュアル ▶▶▶P.12

●FMV画面で見るマニュアル ▶▶▶P.12


## STEP 2 ホームページで調べる

ちょっとした疑問やトラブルの原因を特定して問題の解決方法を
インターネットで簡単にお調べいただけます。


●AzbyClubサポート ▶▶▶P.13

●Q&A navi（ナビ） ▶▶▶P.14

●WEB修理相談 ▶▶▶P.14


## STEP 3 FMVサポートナビで診断する

パソコンにトラブルがないか診断プログラムを使って
簡単にお調べいただけます。


●トラブル解決ナビ ▶▶▶P.15


## STEP 4 サポート窓口に相談する

マニュアルやホームページ、FMVサポートナビをご利用いただいても
解決できない場合は、サポート担当者にご相談ください。


●ソフトウェアのお問い合わせ先 ▶▶▶P.21

●電話相談サポート（Azbyテクニカルセンター） ▶▶▶P.18


FMVサポートナビまたは、WEB修理相談で故障と診断された場合は、
サポート窓口で修理をお申込みください。


●故障・修理受付窓口（富士通パーソナルエコーセンター） ▶▶▶P.28

●パソコン修理便 ▶▶▶P.29


FMV

サポート&サービスのご案内


発行日 2007年9月
発行責任 富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
Printed in Japan

B5FJ-4921-01